



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS
PARA MERCANTIL GARZÓN COMPAÑÍA LTDA. EN LA CIUDAD DE
IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTORA: QUINATOA GABRIELA
DIRECTOR: DR. EDUARDO LARA**

IBARRA 2014

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo comprende la elaboración de un Manual Administrativo y Financiero para el almacén “Mercantil Garzón”, elaborado de acuerdo a las necesidades que hasta el momento se han ido presentando con el fin de cubrir la necesidad que se evidenció en el diagnóstico, como la falta de organización en algunas áreas, la duplicidad de funciones en otras y los escasos controles que se realizan en los procesos contables.

Este documento se presentará de manera clara y concisa, utilizando flujogramas de actividades para una fácil comprensión, donde se describen los procedimientos que cada trabajador debe realizar, con la finalidad de mejorar su desempeño en la ejecución de sus labores, tiene como principal objetivo brindar una herramienta útil para mejorar la calidad en el servicio, optimizando los recursos existentes y alcanzando un alto índice de eficiencia y eficacia en las actividades cotidianas.

La aplicación de éste manual para el almacén la “Mercantil Garzón” se presentará de manera práctica, para agilizar y definir las funciones que tienen las personas que lo conforman, además se sugiere recomendaciones constructivas para el mejoramiento de la gestión y el empleo de sus recursos de manera eficiente.

El Manual Administrativo y Financiero, servirá como fuente de consulta para los propietarios, como para empleados estableciendo las funciones y procedimientos que deben ser ejecutadas, en pro de mejorar la gestión administrativa del almacén.

El éxito en la implementación de este manual, significa alcanzar las expectativas trazadas, implica el compromiso de todo el talento humano, que motivado por el sentido de pertenencia entregue todo su potencial para la consecución satisfactoria de los objetivos empresariales.

EXECUTIVE SUMMARY

This work includes the development of an Administrative Manual for the store's "Mercantil Garzón" prepared according to the needs that so far have been presented in order to meet the need that was evident in the diagnosis such as the lack of organization in some areas, the duplication of functions and the few other checks performed in accounting processes.

This document is presented in a clear and concise manner, using flow activities programs for easy understanding, which describes the procedures that each worker must perform, in order to improve their performance in the execution of their duties, whose main objective is to provide a useful tool for improving service quality, optimizing existing resources and achieving a high level of efficiency and effectiveness in everyday activities.

The application of this manual for the store's "Mercantil Garzón" will be presented in a practical way, to expedite and define roles that have people that comprise it also suggests constructive recommendations for improving the management and use of their resources efficiently.

The Administrative Manual will serve as a reference for owners, and employees by setting the functions and procedures that must be executed in favor of improving the administrative management of the store.

The successful implementation of this manual, means meeting the expectations outlined, involves the commitment of all human talent, motivated by a sense of belonging deliver its full potential to the successful achievement of business objectives.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Gabriela Quinatoa, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS, PARA EL ALMACEN MERCANTIL GRAZON UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA", que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y, se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Gabriela Quinatoa

C.I. 100276892-5

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada: Gabriela Quinatoa, para obtener el título de Ingenieras en Contabilidad Superior y Auditoría, CPA, cuyo tema es "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS, PARA EL ALMACEN MERCANTIL GARZÓN UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA";

Confirmando que el presente trabajo reúne los requisitos para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 17 días del mes de Noviembre del 2014

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Eduardo Lara', is written over a horizontal dotted line.

Dr. Eduardo Lara

DIRECTOR DE TESIS

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Gabriela Quinatoa con Cédula de Ciudadanía N° 100276892-5, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del Trabajo de Grado denominado "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS, PARA EL ALMACEN MERCANTIL GARZÓN", que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En condición suscribimos este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



Gabriela Quinatoa

C.I. 100276892-5

Ibarra, a los 17 días del mes de Noviembre del 2014

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE L NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100276892-5		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Quinatoa Cisneros Diana Gabriela		
DIRECCIÓN:	Av. El Retorno 448 y Río Patate		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0999134168

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS, PARA EL ALMACEN MERCANTIL GRAZÓN UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA"
AUTORA:	Quinatoa Cisneros Diana Gabriela
FECHA:	17 de Noviembre del 2014
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	Pregrado <input checked="" type="checkbox"/> Posgrado <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
ASESORA /DIRECTORA:	Dr. Eduardo Lara

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Gabriela Quinotoa con Cédula de Ciudadanía N° 100276892-5, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIA

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 17 días del mes de Noviembre del 2014.

LA AUTORA:



Quinotoa Cisneros Diana Gabriela

C.I. 100276892-5

ACEPTACIÓN:



Ing. Betty Chávez

JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____

DEDICATORIA

Este trabajo y todo el tiempo dedicado a su realización van dirigidos a mis hijos, mi esposo y mis Padres, quienes me apoyaron día a día, siendo ellos los que estuvieron a mi lado brindándome todo su apoyo y esfuerzo para nuestra superación.

Gracias queridos padres por depositar toda su confianza en mí, por su comprensión y su ayuda incondicional.

Gabriela Quinatoa

AGRADECIMIENTO

Primero y ante todo, doy gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que he dado, por fortalecerme e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino al excelente grupo de catedráticos y compañeros quienes han sido nuestra guía y compañía durante este periodo de estudio.

De forma especial agradezco a mis Tutores que me dieron su ayuda y conocimientos de forma desinteresada para todo lo que necesitaba, ya que sin su ayuda este trabajo no hubiese sido posible.

Gabriela Quinatoa

PRESENTACIÓN

El presente trabajo se realizó en el almacén "Mercantil Garzón" del cantón Ibarra, su objetivo primordial radica en la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativo, Financiero y Contable, para fortalecer el crecimiento del mismo y que este proyecto sea la base para el desarrollo de otros almacenes , éste manual contiene cuatro capítulos detallados de la siguiente ,manera:

En el primer capítulo, se determina el problema diagnóstico y se identifican las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Empresa, mediante la información obtenida de encuestas y entrevistas, aplicadas a directivos, empleados y clientes tomados en consideración para el estudio.

El segundo capítulo, en este tenemos los sustentos del marco teórico y se citan referentes bibliográficos. Principalmente se utilizan textos de contabilidad, administración de empresas, control interno, internet, con la referencia conceptual de todos los elementos que describen los contenidos.

En el tercer capítulo, se presenta la propuesta que da solución al problema determinado en el diagnóstico, éste capítulo está dividido en tres partes principales. La primera es el manual de funciones en la que está representada cada trabajador. La segunda es un organigrama estructural de acuerdo a los diferentes departamentos existentes en el almacén. La tercera es una propuesta de un control interno y políticas contable y operacional.

El cuarto capítulo tenemos el análisis de cada uno de los impactos que dará como resultado el proyecto que se presenta, los impactos son:

impacto económico, impacto social, impacto económico, impacto empresarial, impacto educativo.

Se finaliza el informe con la formulación de conclusiones y recomendaciones, mismas que están a consideración para que sean sujetas a juicios de criterios sobre una realidad estudiada y sus soluciones planteadas; presenta los potenciales impactos que puede producir la puesta en ejecución de la propuesta y que se podrían dar en los campos: económico, educativo, social, ético y administrativo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	I
RESUMEN EJECUTIVO	II
EXECUTIVE SUMMARY	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	VI
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE L NORTE	VII
DEDICATORIA	IX
AGRADECIMIENTO	X
PRESENTACIÓN	XI
ÍNDICE DE CONTENIDO	XIII
ÍNDICE DE CUADROS	XVII
ÍNDICE DE TABLAS	XIX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIX
CAPÍTULO I	1
DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. OBJETIVOS	2
1.2.1. Objetivo General	2
1.2.2. Objetivos Específicos	2
1.3. VARIABLES DIAGNÓSTICAS	2
1.4. INDICADORES DE LAS VARIABLES	3
1.4.1. Estructura Organizacional	3
1.4.2. Talento Humano	3
1.4.3. Calidad de Servicio y Productos	3
1.4.4. Funciones y Procedimientos Contables	3
1.5. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	4
1.6. MECÁNICA OPERATIVA	5

1.6.1. Identificación de la Población	5
1.6.2. Información	5
1.6.3. Cálculo de la Muestra.....	6
1.7. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	8
1.7.1. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a empleados.	8
1.7.2. Síntesis de la entrevista aplicada al Gerente	25
1.8. CRUCES ESTRATÉGICOS	28
1.9. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.....	29
CAPÍTULO II	30
MARCO TEÓRICO.....	30
2.1 LA EMPRESA	30
2.1.1 Definición	30
2.1.2 Importancia	30
2.1.3 Clasificación	30
2.2 LA ADMINISTRACIÓN	31
2.2.1 Definición	31
2.2.2 Importancia	32
2.2.3 Proceso Administrativo.....	32
2.3 ORGANIGRAMA	35
2.3.1 Definición	35
2.3.2 Importancia	35
2.3.3 Tipos	35
2.4 MANUAL	36
2.4.1 Definición	36
2.4.2 OBJETIVOS	36
2.4.3 IMPORTANCIA	37
2.4.4 Tipos	37
2.5 POLÍTICAS.....	37
2.5.1 Definición	37
2.5.2 Importancia	38
2.5.3 Tipos	38

2.6 PROCEDIMIENTOS	38
2.6.1 Definición	38
2.6.2 Importancia	39
2.7 DIAGRAMAS DE FLUJO	39
2.7.1 Definición	39
2.7.2 Simbología	39
2.8 CONTABILIDAD	41
2.8.1 Definición	41
2.8.2 Principios Contables.....	41
2.8.3 Definición de las principales cuentas contables.....	41
2.8.4 Estados Financieros	42
2.9 CONTROL INTERNO	43
2.9.1 Definición	43
2.10 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	43
2.10.1 Definición	43
CAPÍTULO III	44
PROPUESTA	44
3.1. INTRODUCCIÓN	44
3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	44
3.2.1. La Empresa	44
3.2.2. Misión	44
3.2.3. Visión.....	45
3.2.4. Objetivos	45
3.2.5. Principios y Valores	45
3.3. MANUAL ADMINISTRATIVO	46
3.3.1. Organigrama Estructural	46
3.3.2. Manual de Funciones	47
3.4. MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	62
3.4.1. Políticas y Procedimientos para Adquisiciones.....	62
3.4.2. Políticas y Procedimientos para Ventas.....	68
3.4.3. Políticas y procedimientos de Cuentas por cobrar	75
3.4.4. Políticas y procedimientos para la Apertura y cierre de caja	78

3.4.5. Políticas y procedimiento para otros procesos	83
3.5. MANUAL CONTABLE – FINANCIERO.....	91
3.5.1. Políticas	92
3.5.2. Plan de Cuentas.....	93
3.5.3. Proceso Contable.....	147
3.5.4. Manual Financiero.....	148
3.5.5. Indicadores o Índices Financieros	148
3.6. CONTROL INTERNO	172
3.6.1. Importancia.....	172
3.6.2. Objetivos	173
3.6.3. Control Interno de las áreas de la empresa.....	173
CAPÍTULO IV	176
IMPACTOS	176
4.1 IMPACTO SOCIAL	177
4.2 IMPACTO ECONÓMICO.....	178
4.3 IMPACTO EMPRESARIAL.....	179
4.4 IMPACTO EDUCATIVO	180
CONCLUSIONES	181
RECOMENDACIONES.....	182
FUENTES DE INFORMACIÓN	183
BIBLIOGRAFÍA	183
LINFOGRAFÍA	185
ANEXOS	186

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. 1 Matriz de Relación Diagnóstica	4
CUADRO 1. 2 CLIENTES PROMEDIO.....	5
CUADRO 1. 3 Matriz FODA.....	27
CUADRO 3. 1 GERENTE	48
CUADRO 3. 2 ADMINISTRADOR	50
CUADRO 3. 3 CONTADOR.....	52
CUADRO 3. 4 AUXILIAR CONTABLE.....	54
CUADRO 3. 5 JEFE DE VENTAS.....	56
CUADRO 3. 6 CAJERO (A)	58
CUADRO 3. 7 VENDEDOR (A)	60
CUADRO 3. 8 Activo.	98
CUADRO 3. 9.Descripción del Manual de Cuentas	99
CUADRO 3. 10 Débitos – Créditos	99
CUADRO 3. 11 Activo Corriente	100
CUADRO 3. 12 Activos Disponibles	101
CUADRO 3. 13 Caja	102
CUADRO 3. 14 Bancos	103
CUADRO 3. 15 Activos Exigibles.....	104
CUADRO 3. 16 Cuentas por cobrar	105
CUADRO 3. 17 Clientes	106
CUADRO 3. 18 Cuentas por Cobrar Empleados	107
CUADRO 3. 19 Provisión Cuentas Incobrables	108
CUADRO 3. 20 Pagos Anticipados	109
CUADRO 3. 21 Gastos Pagados por Anticipado	110
CUADRO 3. 22 Propiedad Planta y Equipo	111
CUADRO 3. 23 No Depreciables	112
CUADRO 3. 24 Terrenos	113
CUADRO 3. 25 Depreciables	114
CUADRO 3. 26 Edificio e instalaciones	115
CUADRO 3. 27 Muebles y Enseres	116

CUADRO 3. 28 Equipo de Oficina	117
CUADRO 3. 29 Equipo de Computación	118
CUADRO 3. 30 Depreciación Acumulado Propiedad, Planta y Equipo ..	119
CUADRO 3. 31 Pasivo	120
CUADRO 3. 32 Pasivos Corrientes	121
CUADRO 3. 33 Cuentas por Pagar Empleados	122
CUADRO 3. 34 Aporte IESS por Pagar	123
CUADRO 3. 35 Impuesto a la Renta por Pagar	124
CUADRO 3. 36 Otras Cuentas por Pagar	125
CUADRO 3. 37 Patrimonio	126
CUADRO 3. 38 Capital	127
CUADRO 3. 39 Capital Social	128
CUADRO 3. 40 Reservas	129
CUADRO 3. 41 Reserva Legal	130
CUADRO 3. 42 Resultados	131
CUADRO 3. 43 Utilidad del Ejercicio Anterior	132
CUADRO 3. 44 Pérdida del Ejercicio Anterior.....	133
CUADRO 3. 45 Utilidad del Presente Ejercicio	134
CUADRO 3. 46 Pérdida del Presente Ejercicio.....	135
CUADRO 3. 47 Ingresos.....	136
CUADRO 3. 48 Interés Ganado.....	137
CUADRO 3. 49 Multas Empleados	138
CUADRO 3. 50 Gastos	139
CUADRO 3. 51 Gastos de Personal	140
CUADRO 3. 52 Sueldos y Salarios	141
CUADRO 3. 53 Beneficios Sociales	142
CUADRO 3. 54 Gastos Administrativos	143
CUADRO 3. 55 Servicios Básicos	144
CUADRO 3. 56 Suministros de Oficina.....	145
CUADRO 3. 57 Mantenimiento de Equipo de Computación	146
CUADRO 4. 1 Impacto social	177
CUADRO 4. 2 Impacto económico	178

CUADRO 4. 3 Impacto empresarial	179
CUADRO 4. 4 Impacto educativo	180

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. 1 Género	8
TABLA 1. 2 Edad	9
TABLA 1. 3 Dependencia donde trabaja	10
TABLA 1. 4 Tiempo de trabajo	11
TABLA 1. 5 Formación académica	12
TABLA 1. 6 Función corresponde a su formación	13
TABLA 1. 7 Conoce la estructura organizacional de la empresa	14
TABLA 1. 8 Participación en la toma de decisiones de la empresa	15
TABLA 1. 9 Conoce la existencia de un manual de funciones	16
TABLA 1. 10 Conoce funciones y responsabilidad de su puesto	17
TABLA 1. 11 Considera necesario la existencia de un Manual Administrativo Financiero	18
TABLA 1. 12 Ha recibido cursos de capacitación	19
TABLA 1. 13 Género	20
TABLA 1. 14 Procedencia	21
TABLA 1. 15 Conocimiento Productos	22
TABLA 1. 16 Razón de visita	23
TABLA 1. 17 Atención al cliente	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. 1 Género	8
GRÁFICO 1. 2 Edad	9
GRÁFICO 1. 3 Dependencia donde trabaja	10
GRÁFICO 1. 4 Tiempo de trabajo	11
GRÁFICO 1. 5 Formación académica	12
GRÁFICO 1. 6 Función corresponde a su formación	13
GRÁFICO 1. 7 Conoce la estructura organizacional de la empresa	14

GRÁFICO 1. 8 Participación en la toma de decisiones de la empresa.....	15
GRÁFICO 1. 9 Conoce la existencia de un manual de funciones	16
GRÁFICO 1. 10 Conoce funciones y responsabilidad de su puesto	17
GRÁFICO 1. 11 Considera necesario la existencia de un Manual Administrativo Financiero.....	18
GRÁFICO 1. 12 Ha recibido cursos de capacitación.....	19
GRÁFICO 1. 13 Género.....	20
GRÁFICO 1. 14 Procedencia.....	21
GRÁFICO 1. 15 Conocimiento Productos	22
GRÁFICO 1. 16 Razón de visita	23
GRÁFICO 1. 17 Atención al cliente	24
GRÁFICO 3. 1 Organigrama estructural	46
GRÁFICO 3. 2 Flujograma de adquisiciones	63
GRÁFICO 3. 3 Flujograma de ventas	70
GRÁFICO 3. 4 Flujograma de recuperación de cartera	76
GRÁFICO 3. 5 Flujograma de cierre y apertura de caja	80
GRÁFICO 3. 6 Flujograma de toma física de inventarios.....	85
GRÁFICO 3. 7 Flujograma de manejo de caja chica.....	90

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL

1.1. ANTECEDENTES

La ciudad de Ibarra, cabecera cantonal de la provincia de Imbabura, es una ciudad turística, con muchos atractivos y paisajes naturales que atraen a turistas nacionales y extranjeros; no obstante su principal actividad es comercial, lo cual le ha convertido en una ciudad con muchas expectativas para quienes quieren emprender e iniciar su actividad empresarial.

Mercantil Garzón es una muestra de ello; nació hace muchos años como un pequeño local comercial y hoy en día, es uno de los más grandes almacenes comerciales de productos textiles, telas nacionales y extranjeras para diferentes fines, siendo hoy en día uno de los principales almacenes dentro de la ciudad, por su diversidad de producto, calidad y precios, se encuentra localizado en la calle Olmedo, entre Colón y Av. Pérez Guerrero

Mercantil Garzón es una Compañía Ltda., nació como una empresa personal y familiar, que en su trayecto ha experimentado aciertos como desaciertos personales como empresariales, muchos de ellos originados en su modelo de gestión, lo cual ha limitado su crecimiento y desarrollo.

Los procedimientos administrativos y financieros son empíricos, y en muchos casos no responden a las necesidades de la empresa, por lo que surge la necesidad de formular un Manual de Procedimientos Administrativos – Financieros, que contribuya a una mejor organización y funcionamiento de Mercantil Garzón, logrando un soporte administrativo que permita optimizar recursos y maximizar resultados, siendo beneficiarios directos clientes internos y externos a la organización.

A fin de establecer de mejor forma la problemática de la empresa, se realizó un diagnóstico interno, mediante la visita a sus instalaciones,

encuesta a una muestra representativa de sus clientes con la finalidad de conocer su nivel de satisfacción con los productos y servicios de la empresa, encuesta a sus empleados y por último entrevista a su Gerente

Una vez recogida la información se procedió a su tabulación y análisis para construir la matriz FODA, y determinar el o los problemas que tiene la empresa.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Realizar el diagnóstico situacional de Mercantil Garzón, estableciendo sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas e identificar los problemas existentes.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar la estructura organizacional de Mercantil Garzón, identificando sus fortalezas y debilidades.
- Identificar las condiciones del talento humano en la empresa.
- Establecer el nivel de satisfacción de los clientes externos en cuanto a la atención recibida y calidad de sus productos.
- Analizar los procesos administrativos y financieros.

1.3. VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Para la consecución de los objetivos propuestos, se han establecido variables, que luego de su análisis permitirán contar con una visión más clara de la situación actual, y formular una propuesta, que satisfaga las necesidades urgentes e imperiosas de la empresa.

Las variables son:

- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Talento Humano
- ✓ Calidad de servicio y productos
- ✓ Funciones y Procedimientos Contables

1.4. INDICADORES DE LAS VARIABLES

Para un mejor proceso del análisis de las variables, a cada una de ellas se le ha asignado sus respectivos indicadores, mismos que nos ayudarán a obtener información y datos relevantes mediante la aplicación de las distintas técnicas.

1.4.1. Estructura Organizacional

- 1.4.1.1. Organigrama
- 1.4.1.2. Delegación de Funciones y actividades
- 1.4.1.3. Canales de comunicación
- 1.4.1.4. Reglamentos y leyes
- 1.4.1.5. Objetivos y visión de la empresa

1.4.2. Talento Humano

- 1.4.2.1. Nivel Educativo
- 1.4.2.2. Ambiente Laboral
- 1.4.2.3. Capacitación
- 1.4.2.4. Estabilidad Laboral
- 1.4.2.5. Motivación

1.4.3. Calidad de Servicio y Productos

- 1.4.3.1. Atención al cliente
- 1.4.3.2. Satisfacción del cliente
- 1.4.3.3. Calidad del producto
- 1.4.3.4. Conocimiento y aceptación del producto

1.4.4. Funciones y Procedimientos Contables

- 1.4.4.1. Estados Financieros
- 1.4.4.2. Registros básicos
- 1.4.4.3. Sistema contable
- 1.4.4.4. Manejo de inventario y bodega
- 1.4.4.5. Normas de control interno

1.5. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

CUADRO 1. 1 Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar la organización y estructura actual del almacén, para conocer sus puntos débiles y fuertes y potenciar su desarrollo.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	* Organigrama	* Entrevista - Documentos	* Propietario
		* Delegación de Funciones y Actividades	* Encuesta - Entrevistas	* Personal
		* Canales de Comunicación	* Encuesta - Entrevistas	* Archivo
		* Reglamentos y leyes	* Observación directa y Documentación	
		* Objetivos y Visión de la Empresa	* Encuesta - Entrevistas	
Evaluar el desempeño del personal, el ambiente laboral así como su compromiso con la empresa.	TALENTO HUMANO	* Nivel de Instrucción	* Encuesta - Entrevistas	* Propietario
		* Ambiente Laboral	* Encuesta - Entrevistas	* Personal
		* Capacitación	* Encuesta - Entrevistas	
		* Estabilidad Laboral	* Encuesta - Entrevistas	
		* Motivación	* Encuesta - Entrevistas	
Determinar el nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a la atención y calidad de los productos.	CALIDAD DE SERVICIO Y PRODUCTOS	* Atención al cliente	* Encuesta - Entrevistas	* Clientes
		* Satisfacción del cliente	* Encuesta - Entrevistas	
		* Calidad del Producto	* Encuesta - Entrevistas	
		* Conocimiento y aceptación del Producto	* Observación directa	
Analizar los flujos de procesos de control y registro en el área contable, administrativa y financiera.	FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES	* Estados Financieros	* Revisión de documentos	* Propietario
		* Registros Contables	* Revisión de documentos	* Contador
		* Sistema Contable	* Observación directa	* Auxiliar Contable
		* Manejo de inventarios y bodega	* Encuesta - Entrevistas	* Archivo
		* Normas de Control Interno	* Encuesta - Entrevistas	

Fuente: Investigación Directa

Elaboración: La Autora

1.6. MECÁNICA OPERATIVA

Para la recolección de los datos, se ha realizado la investigación de campo mediante la aplicación de técnicas de recolección de información como: entrevista, encuesta y observación directa.

1.6.1. Identificación de la Población

La población a quien se dirige esta investigación está integrada por quienes laboran en la empresa, propietarios como empleados. Además se toma en cuenta a los clientes, puesto que, ellos aportan con datos para realizar el análisis externo de la misma.

Las personas que laboran en la empresa se distribuyen de la siguiente manera: dos en nivel jerárquico y cinco como personal de ventas y de apoyo; por lo que, se realizó un censo de la población total.

Para los clientes, se calculó un promedio mensual de visitantes, tomados de los datos de facturación, teniendo presente que existen meses de alta y baja rotación, por lo que se promedia la información de tres meses y se establece el universo, que es de 1000 clientes, como se observa en el siguiente cuadro:

CUADRO 1. 2 CLIENTES PROMEDIO

MES	Nº CLIENTES
1	800
2	1000
3	1200
TOTAL	3000
PROMEDIO	1000

Fuente: Archivos de la empresa
Elaborado por: La Autora

1.6.2. Información

La información recabada para la investigación se clasifica en primaria y secundaria; la primera se recolecta mediante fuentes directas y la siguiente mediante investigación bibliográfica.

➤ **Información Primaria**

Para la recolección de la información primaria se utilizó técnicas como: la entrevista, encuesta y observación directa. La primera, aplicada mediante preguntas no estructuradas al personal que se encuentra en el nivel jerárquico, como son: Gerente Propietario, Administrador y Contadora. La segunda, se aplica al personal de ventas y de apoyo, así como también a los clientes mediante un cuestionario previamente estructurado a través de preguntas cerradas, y la observación que se la utiliza en todo momento ya que nos permite tomar en cuenta detalles que muchas veces se pasan por alto por otras técnicas.

➤ **Información Secundaria**

Es información de gran importancia por ser el sustento teórico científico en el cual se basa la investigación y la presente propuesta. La encontramos en libros, enciclopedias, manuales, revistas, internet, y demás textos relacionados que nos ayudarán a la recopilar información necesaria para su desarrollo.

1.6.3. Cálculo de la Muestra

La fórmula estadística empleada para determinar la muestra sobre la base de la población anteriormente indicada es:

$$n = \frac{N \cdot d^2 \cdot Z^2}{(N-1) E^2 + d^2 \cdot Z^2}$$

Dónde:

n Muestra o número de elementos a investigar

N Población o universo

d Varianza

Z Nivel de confianza

E Error muestral

Para tener la muestra aplicamos la fórmula, obteniendo los siguientes datos:

n =?

N= 1000

d= 0,05

Z= 1,96

E= 5%

Aplicando la fórmula tenemos

$$n = \frac{1000 (0.05)^2 (1.96)^2}{(1000-1) (0.05)^2 + (0.05)^2 (1.96)^2}$$

$$n = \frac{240}{3}$$

$$n = 88$$

Se identifican ochenta y ocho clientes que aportan información para el presente diagnóstico.

1.7. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1.7.1. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a empleados.

Preguntas Informativas

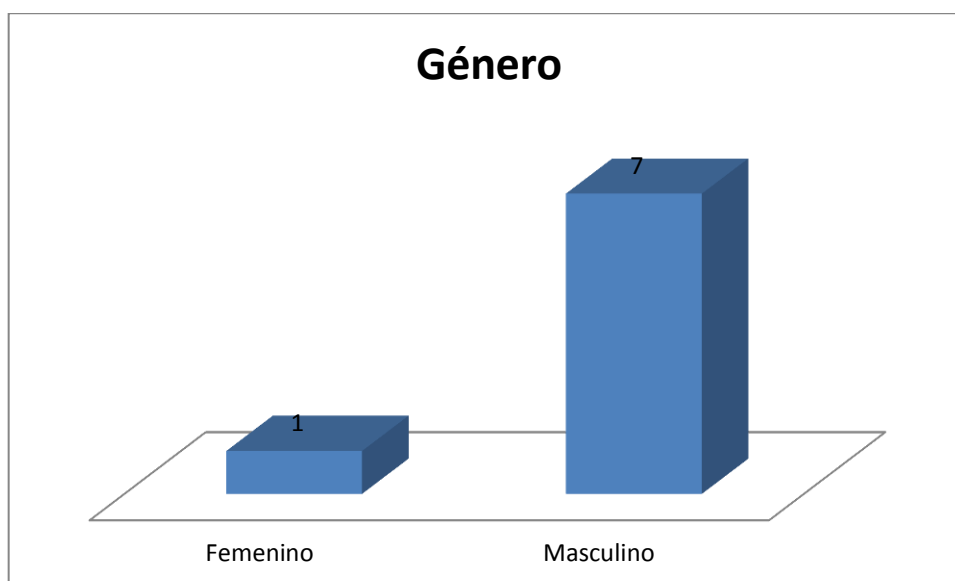
GÉNERO

TABLA 1. 1 Género

Categoría	f	%
Femenino	1	13%
Masculino	7	88%
Total	8	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 1 Género



Fuente: Tabla N. 1
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: Se observa que Mercantil Garzón predomina el género masculino, con el 88%, en tanto que el género femenino apenas representa el 12%.

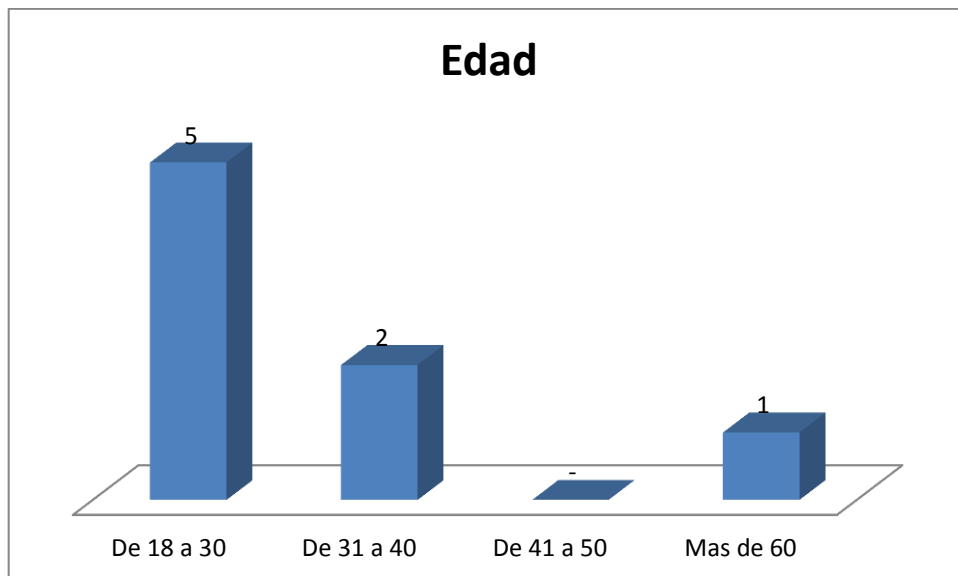
EDAD

TABLA 1. 2 Edad

Categoría	f	%
De 18 a 30	5	63%
De 31 a 40	2	25%
De 41 a 50	-	0%
Más de 60	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 2 Edad



Fuente: Tabla N. 2
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: El personal que labora en la empresa es relativamente joven, se encuentran en una edad activa y productiva, solamente uno de ocho supera la edad de 60 años.

Preguntas de la Encuesta

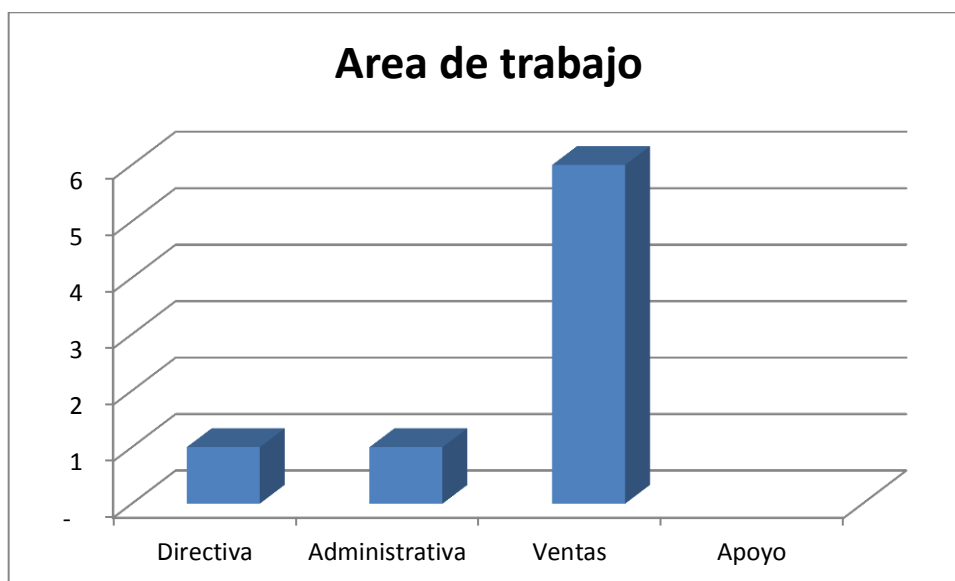
1.- Señale la dependencia donde usted trabaja.

TABLA 1. 3 Dependencia donde trabaja

Categoría	f	%
Directiva	1	13%
Administrativa	1	13%
Ventas	6	75%
Apoyo		
Total	8	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 3 Dependencia donde trabaja



Fuente: Tabla N. 3
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: El 75% del personal se concentra en el área de ventas y atención al cliente el porcentaje restante se distribuye en el área administrativa y Directiva-

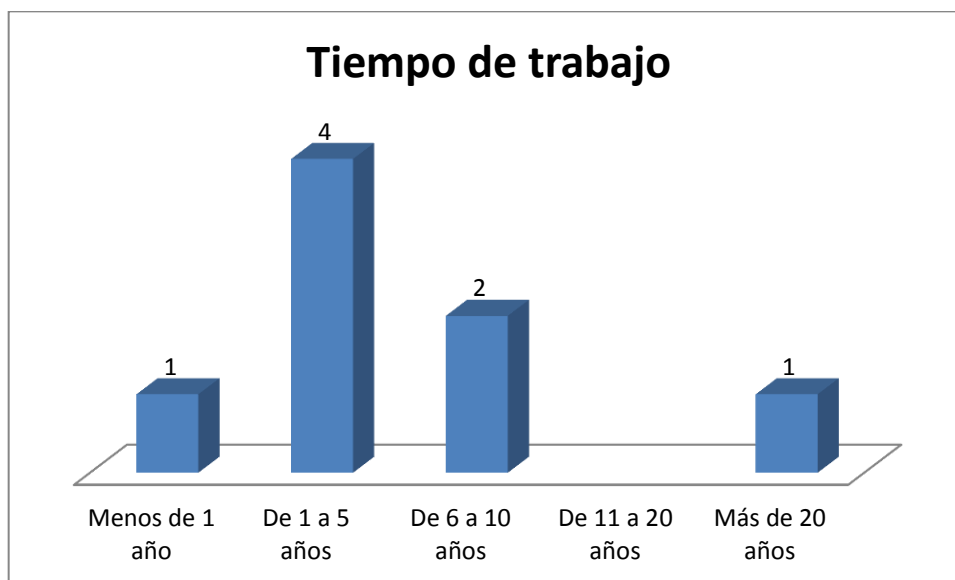
2.- Tiempo de trabajo en la empresa.

TABLA 1. 4 Tiempo de trabajo

Categoría	f	%
Menos de 1 año	1	13%
De 1 a 5 años	4	50%
De 6 a 10 años	2	25%
De 11 a 20 años		0%
Más de 20 años	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 4 Tiempo de trabajo



Fuente: Tabla N. 4
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: El 50% del personal se encuentra laborando entre 1 y 5 años, un 25% labora de 6 a 10 años y el porcentaje restante se divide en una persona que labora por más de 20 años y una persona menos de un año. Quien labora por más de 20 años se encuentra a cargo de la gestión operativa de la empresa, quien comparte el trabajo con los trabajadores de mayor experiencia.

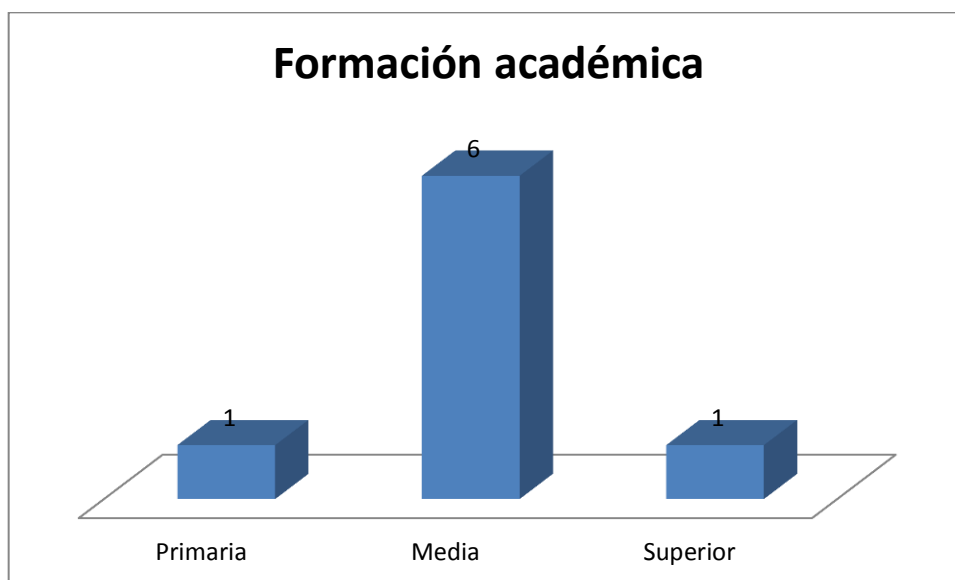
3.- Indique su nivel de formación Académica.

TABLA 1. 5 Formación académica

Categoría	f	%
Primaria	1	13%
Media	6	75%
Superior	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 5 Formación académica



Fuente: Tabla N. 5
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: Se observa que el 75% del personal que labora en la empresa posee un nivel de formación media, una persona posee nivel primario y otra nivel superior, quien posee nivel de educación superior cumple con actividades de carácter administrativo.

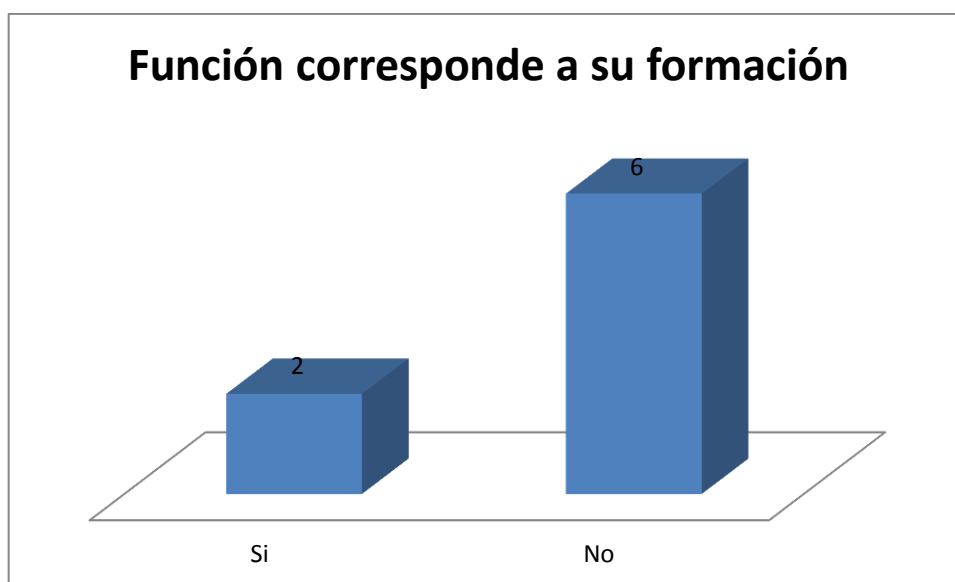
4.- ¿La actividad desempeñada corresponde a su formación académica?

TABLA 1. 6 Función corresponde a su formación

Categoría	f	%
Si	2	25%
No	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 6 Función corresponde a su formación



Fuente: Tabla N. 6
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: Se puede apreciar que el 75% señala que la actividad que desempeña no corresponde a la actividad desempeñada en la empresa, lo cual se debe a que cuentan con formación de nivel medio, pero en ningún caso relacionado con la función de ventas. Quienes señalan que su formación es acorde cumplen con labores técnico administrativas.

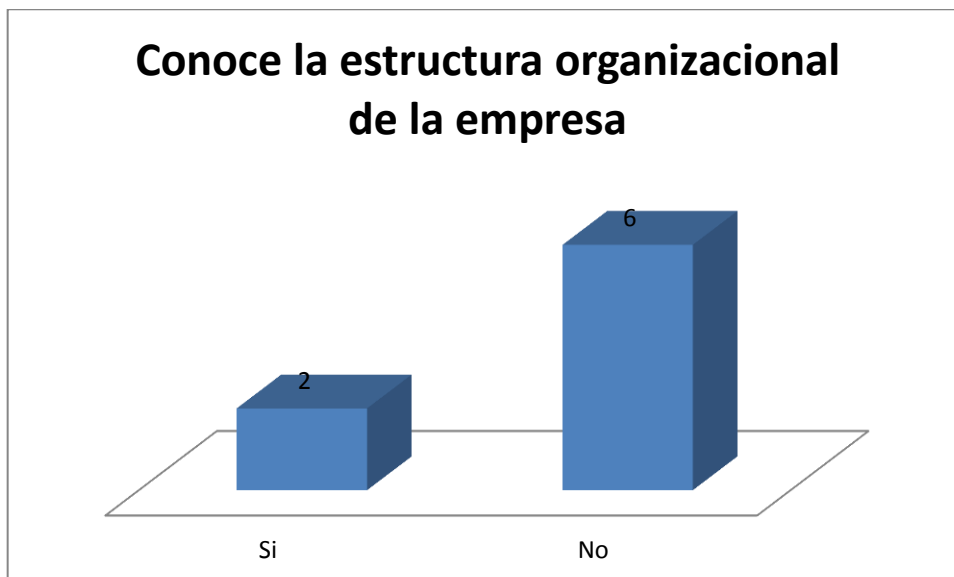
5.- ¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa.

TABLA 1. 7 Conoce la estructura organizacional de la empresa

Categoría	f	%
Si	2	25%
No	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 7 Conoce la estructura organizacional de la empresa



Fuente: Tabla N. 7
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: El 75% del personal desconoce sobre la estructura orgánica funcional de la empresa. Se evidencia la necesidad de formular un organigrama que permita identificar con claridad niveles de autoridad, responsabilidad, coordinación de actividades.

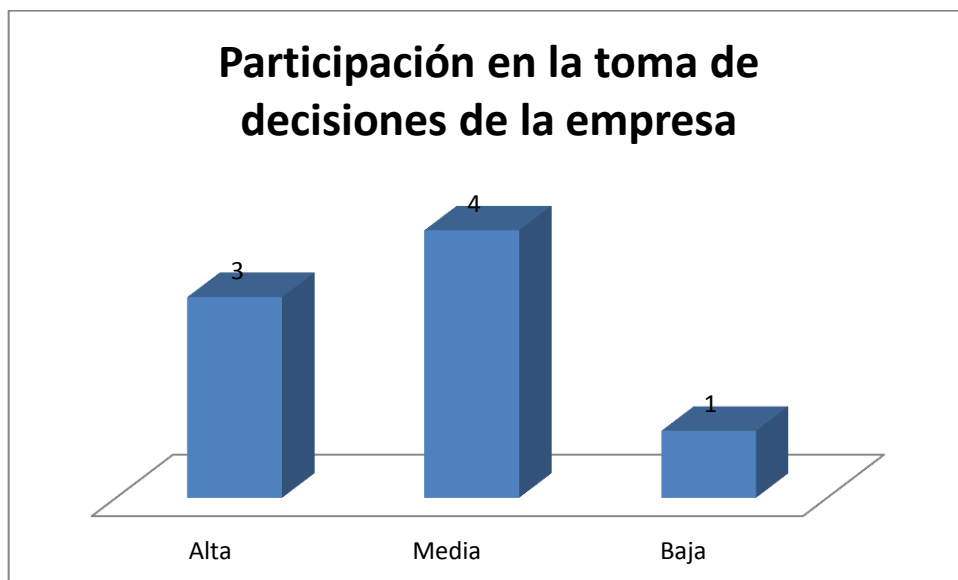
6. Nivel de participación en decisiones de la empresa

TABLA 1. 8 Participación en la toma de decisiones de la empresa

Categoría	f	%
Alta	3	38%
Media	4	50%
Baja	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 8 Participación en la toma de decisiones de la empresa



Fuente: Tabla N. 8
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: El 38% de los trabajadores indican que su participación es alta, mientras que el 50% manifiestan que su participación es media y apenas el 13% que su participación es baja, conviene señalar que el nivel de participación corresponde a su actividad y acción particular, ámbito en el cual se considera el criterio del trabajador en la toma de decisiones.

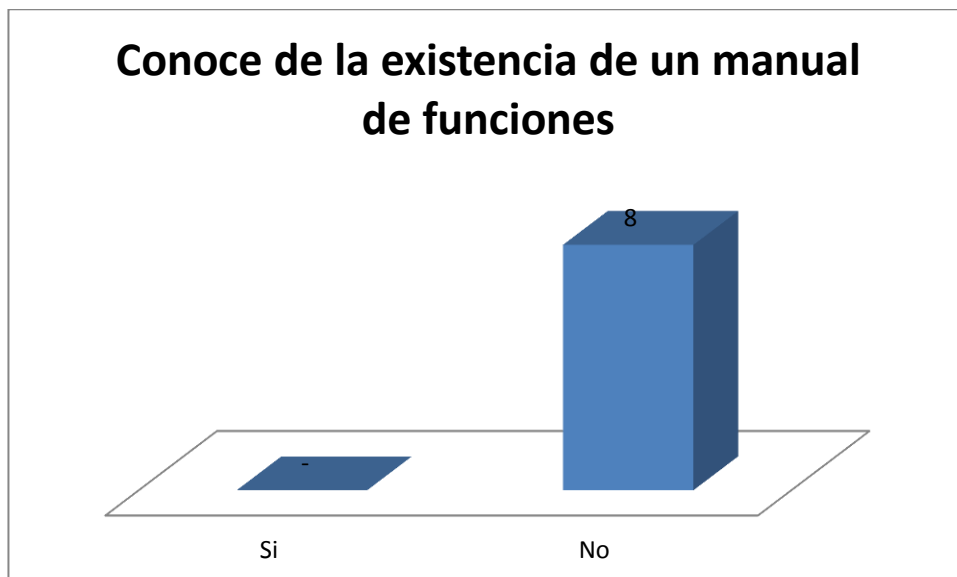
7. ¿Conoce si la empresa cuenta con un manual de funciones?

TABLA 1. 9 Conoce la existencia de un manual de funciones

Categoría	f	%
Si	-	0%
No	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 9 Conoce la existencia de un manual de funciones



Fuente: Tabla N. 9
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: El 100% de trabajadores de la empresa indican no conocer de la existencia de un manual de funciones en la empresa; no obstante que es una herramienta necesaria para una adecuada administración.

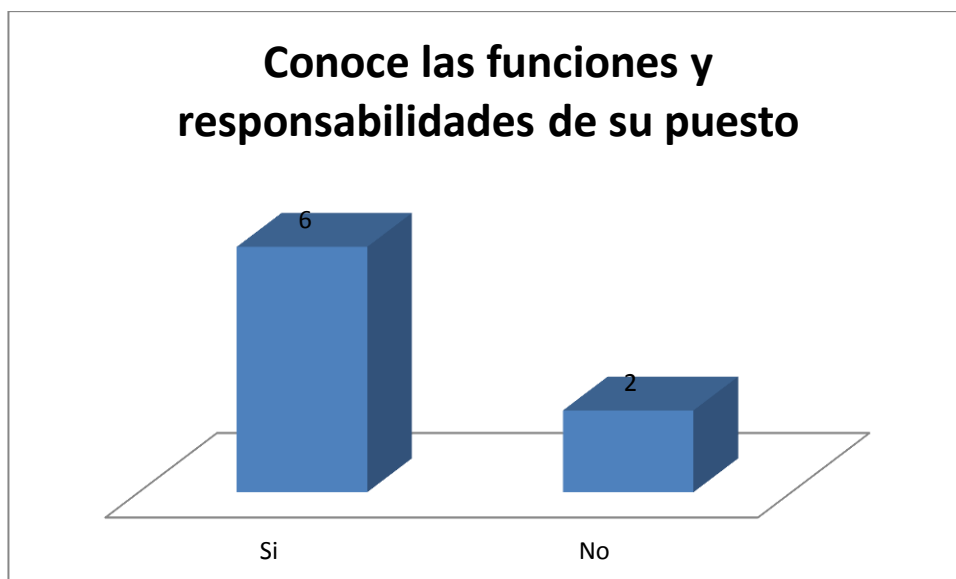
8. ¿En forma específica conoce usted las funciones y responsabilidades de su puesto?

TABLA 1. 10 Conoce funciones y responsabilidad de su puesto

Categoría	f	%
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 10 Conoce funciones y responsabilidad de su puesto



Fuente: Tabla N. 10
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: El 75% del personal señala tener conocimiento de las actividades específicas del cargo que desempeña, mientras el 25% indica lo contrario. Pese a no existir un manual de funciones el porcentaje de quienes dicen conocerlas es alto, porque se lo dieron a conocer en forma verbal.

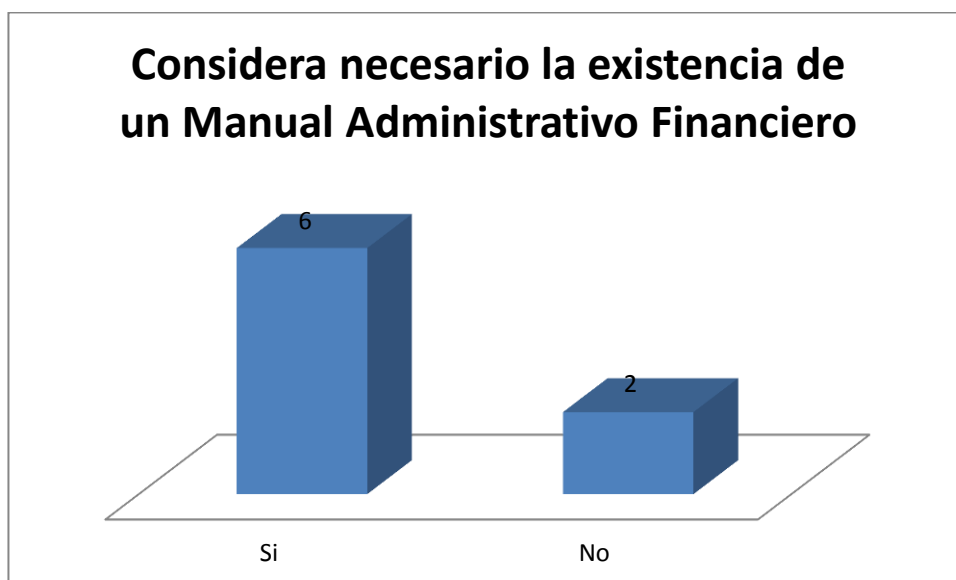
9. ¿Considera necesario la existencia de un Manual administrativo Financiero?

TABLA 1. 11 Considera necesario la existencia de un Manual Administrativo Financiero

Categoría	f	%
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 11 Considera necesario la existencia de un Manual Administrativo Financiero



Fuente: Tabla N. 11
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: El 75% de los encuestados considera necesario la existencia de un Manual Administrativo Financiero, ya que es una herramienta de gestión importante para la empresa moderna, permite cumplir con obligaciones administrativas y financieras de una manera más eficiente, optimizando el uso de recursos.

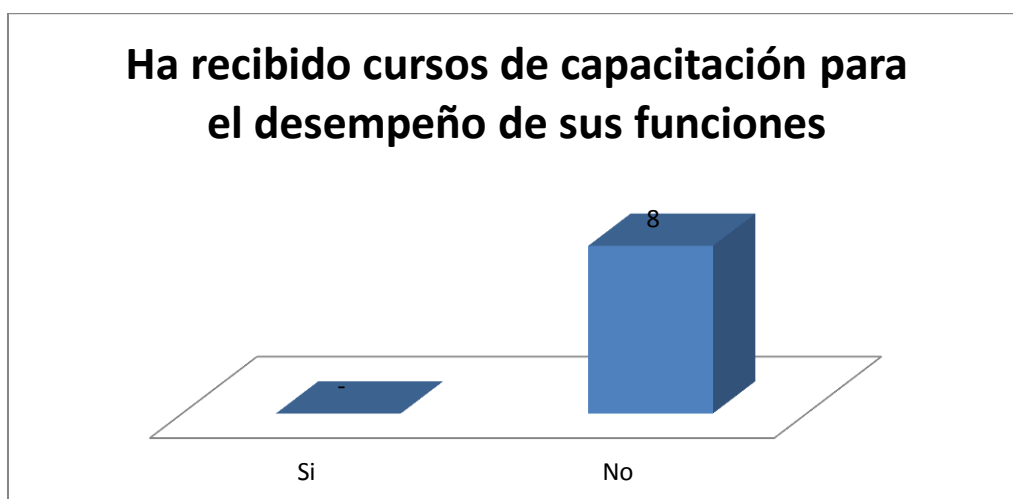
10. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

TABLA 1. 12 Ha recibido cursos de capacitación

Categoría	f	%
Si	-	0%
No	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 12 Ha recibido cursos de capacitación



Fuente: Tabla N. 12
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: La capacitación es un factor importante para el desarrollo personal y empresarial, sin embargo el 100% de trabajadores señalan no haber recibido capacitación alguna para el desempeño de sus funciones. Esto limita la eficiencia del personal y por ende la consecución de metas. Personal capacitado aporta a la eficacia y la eficiencia de la empresa.

Análisis e interpretación de encuesta aplicada a clientes.

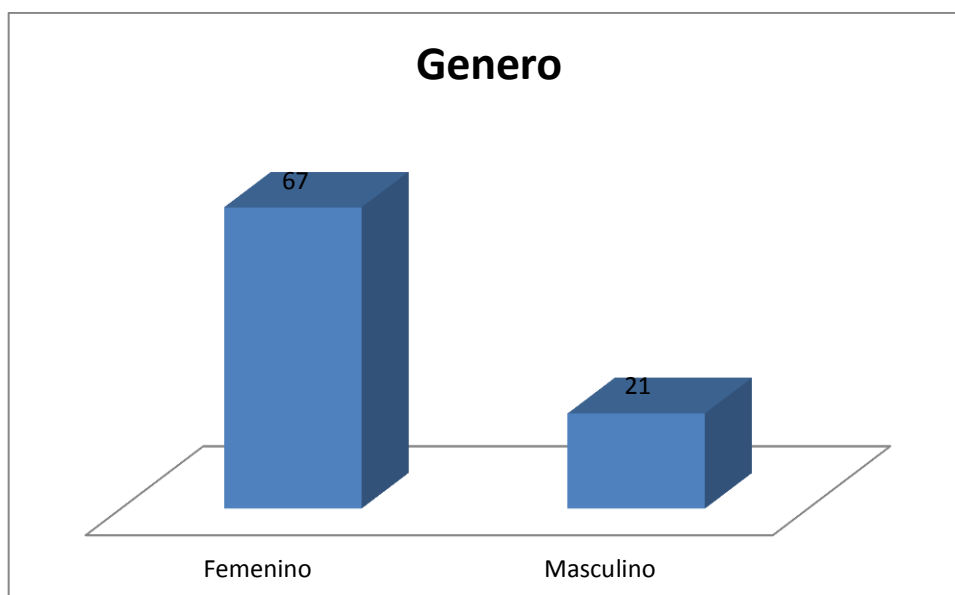
1. Género

TABLA 1. 13 Género

Categoría	f	%
Femenino	67	76%
Masculino	21	24%
Total	88	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 13 Género



Fuente: Tabla N. 13
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: Este resultado refleja que el 76% de los clientes pertenecen al género femenino y el 24% es masculino. Se evidencia que quien mayoritariamente se encarga de la compra de este tipo de productos es el género femenino.

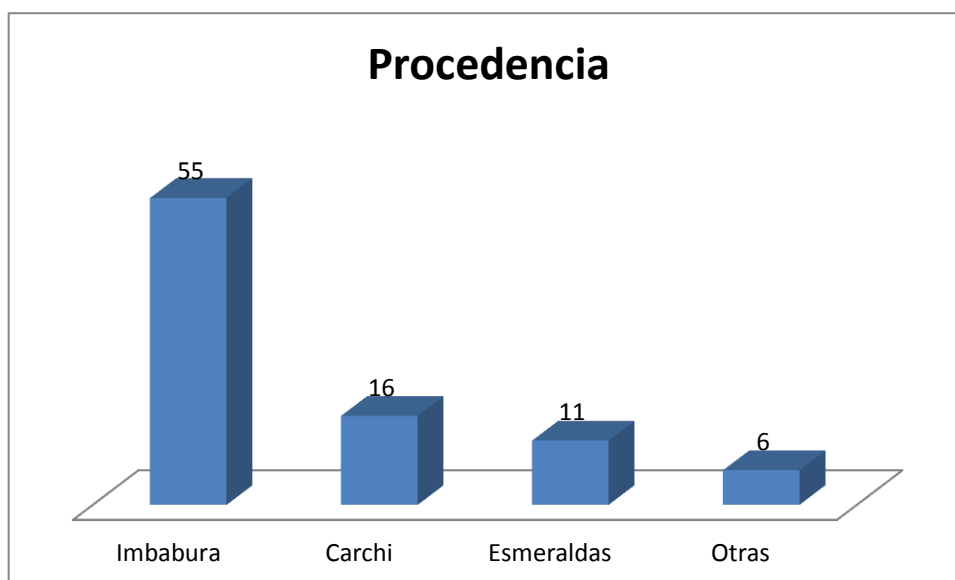
2. ¿Su procedencia es:?

TABLA 1. 14 Procedencia

Categoría	f	%
Imbabura	55	62%
Carchi	16	18%
Esmeraldas	11	13%
Otras	6	7%
Total	88	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 14 Procedencia



Fuente: Tabla N. 14
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: La mayor parte de los clientes provienen de la Provincia de Imbabura, en menor proporción se cuenta con clientes de Carchi, Esmeraldas e inclusive clientes que provienen de otras provincias. Se puede afirmar que el mercado objetivo está conformado por habitantes de la zona norte del País.

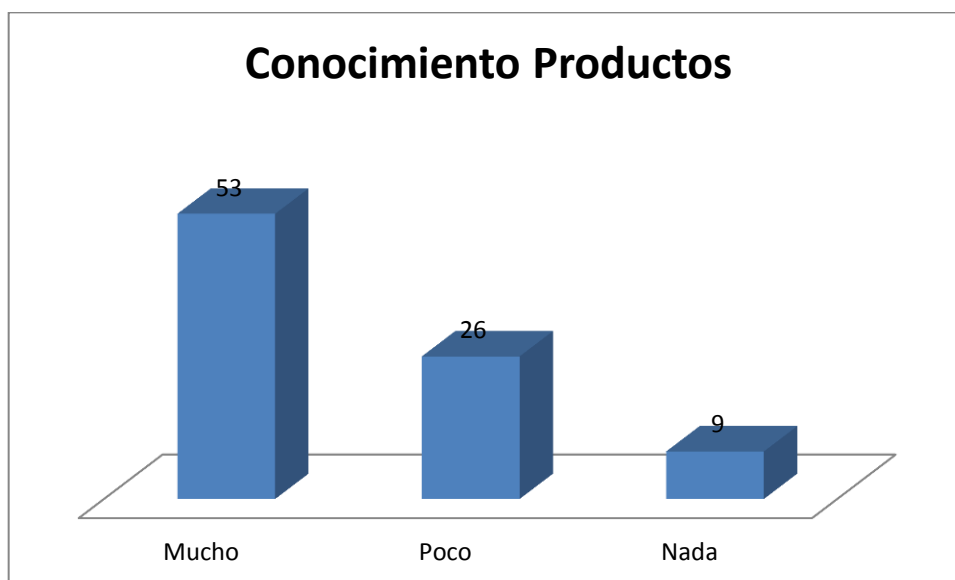
3. ¿Conoce usted la gama de productos que ofrece Mercantil Garzón?

TABLA 1. 15 Conocimiento Productos

Categoría	f	%
Mucho	53	60%
Poco	26	30%
Nada	9	10%
Total	88	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 15 Conocimiento Productos



Fuente: Tabla N. 15
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: Se puede observar que el 60% de los encuestados indican tener mucho conocimiento de la gama de productos que ofrece Mercantil Garzón, Un 30 % indica tener poco conocimiento y un 10% dice no conocer nada sobre la gama de productos ofrecidos por Mercantil Garzón. La mayoría de encuestados son clientes frecuentes que conocen de los productos que brinda la empresa.

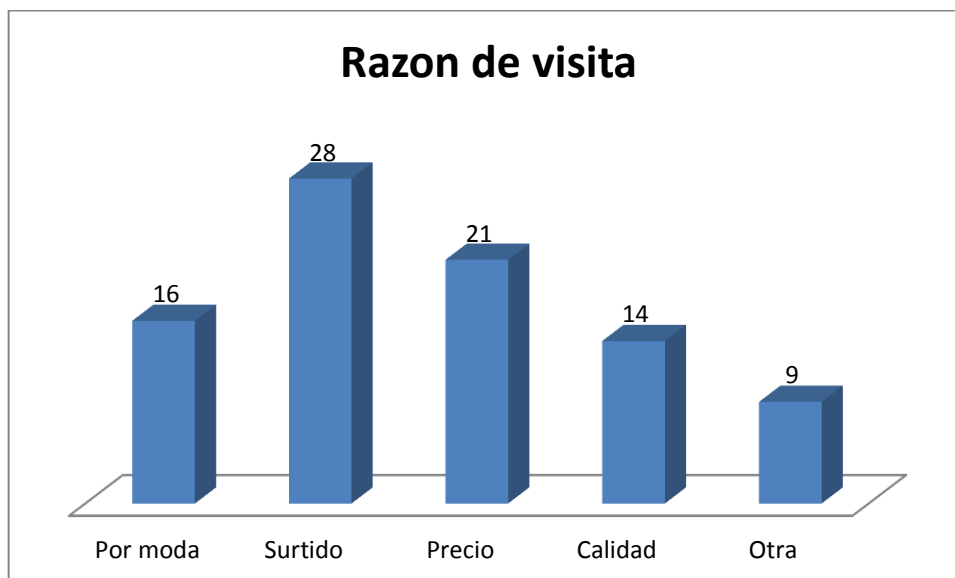
4. ¿Usted visitó nuestro almacén por:?

TABLA 1. 16 Razón de visita

Categoría	f	%
Calidad	16	18%
Surtido	28	32%
Precio	21	24%
Moda	14	16%
Otra	9	10%
Total	88	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 16 Razón de visita



Fuente: Tabla N. 16
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: El mayor porcentaje de clientes que visitaron Mercantil Garzón, indican haberlo hecho en virtud del surtido de productos que ofrece la empresa, productos textiles nacionales e importados; Los precios es otra razón importante, seguido de la Calidad y Moda de los productos ofrecidos, un menor porcentaje de clientes lo hace por otras razones no indicadas, puede concluirse que el surtido y el precio son fortalezas de la empresa.

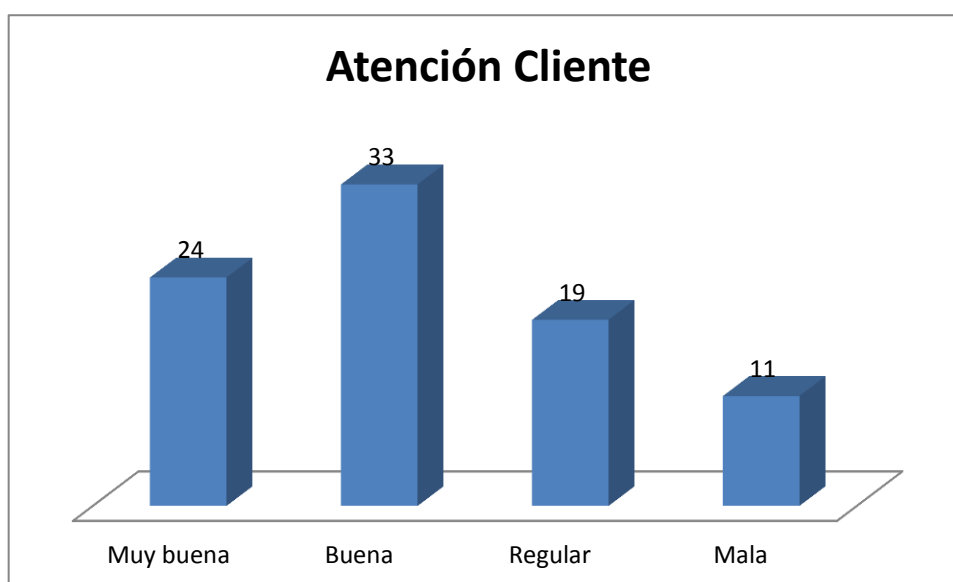
5. ¿La atención brindada al cliente es?

TABLA 1. 17 Atención al cliente

Categoría	f	%
Muy buena	24	27%
Buena	33	38%
Regular	19	22%
Mala	11	13%
Total	88	100%

Fuente: Investigación Encuestas
Elaboración: La Autora

GRÁFICO 1. 17 Atención al cliente



Fuente: Tabla N. 17
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS: La mayor parte de los clientes entrevistados indican que la atención recibida es Buena, un menor porcentaje señala que la atención brindada es muy buena, en todo caso podría afirmarse que el 65% de clientes encuestados afirma que la atención es al menos buena, no obstante existe un alto margen de clientes que consideran que la atención es regular y mala, se hace importante determinar las causas de esta malestar.

1.7.2. Síntesis de la entrevista aplicada al:

Gerente.

¿Cuáles son los objetivos de la empresa?

El principal objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes, ofreciendo una gama de productos textiles para diferentes fines, a precios cómodos y de buena calidad.

Situación actual de la empresa.

La empresa goza de un amplio posicionamiento en la ciudad, la provincia e inclusive el norte del País, su aceptación durante más de cuarenta años en el mercado ha permitido que hoy goce de una situación de estabilidad y crecimiento continuo.

¿La empresa cuenta con un plan estratégico?

La empresa tiene un origen familiar y cuenta con objetivos y planes que responden a las condiciones del entorno y a la visión personal del propietario, sin embargo no se cuenta con un plan estratégico técnicamente formulado, con objetivos a corto, mediano y largo plazo.

¿La empresa dispone de manual Administrativo Financiero?

No contamos con un manual Administrativo Financiero.

¿Cuáles son las principales fortalezas que tiene la empresa?

Experiencia de quienes dirigen la empresa, posicionamiento en el mercado norte del País por más de 30 años, ubicación estratégica del local comercial; portafolio de productos, precios competitivos.

¿Cuáles son las principales debilidades de Mercantil Garzón?

Atención al cliente, sistematización de las operaciones, baja definición de procedimientos administrativos y financieros, capacitación.

¿En qué se basa la política de comercialización?

En la satisfacción de las necesidades del cliente a precios competitivos.

¿Con cuántos empleados cuenta la empresa actualmente?

Se cuenta con 8 personas.

¿Las opiniones del personal son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?

Las decisiones son tomadas por el Gerente-Propietario, sin embargo las opiniones del personal de la empresa son consideradas y analizadas antes de tomar su decisión.

¿Cuáles son los planes a futuro que tiene la empresa?

La naturaleza de la empresa es comercial y se busca consolidar su posición en el norte del País.

Contador

¿Cuenta con un sistema contable?

Se cuenta con un sistema informático básico, que solamente permite cumplir con las obligaciones contables requerida por los organismos de control. Se3 ha recomendado la implementación de un nuevo sistema contable que cubra las necesidades del negocio, de la administración y del departamento contable, ésta sería una decisión que permitiría contar con información actualizada y oportuna para la toma de decisiones.

¿El plan de cuentas está acorde con las necesidades de la empresa?

El plan de cuentas que se maneja es el básico, pero a medida que se implemente el nuevo sistema deberemos crear uno propio que se adapte a las necesidades propias de la empresa.

¿Dispone de un documento formal de políticas contables?

No se cuenta con políticas contables formales, se han aplicado las leyes y normas vigentes que rigen a este tipo de empresa, buscando que la información registrada sea útil para la gerencia.

¿Ha recibido capacitación para desempeñar sus funciones?

A título personal he asistido a cursos de actualización profesional, dictadas por organismos de control, Servicio de Rentas Internas entre otros.

¿Cada qué tiempo realiza Estados Financieros?

Anualmente para atender los requerimientos de los organismos de control.

MATRIZ FODA

Por medio de la matriz FODA se han establecido las fortalezas y debilidades, de la empresa; y las oportunidades y amenazas del entorno, lo cual ha permitido plantear el problema diagnóstico de la empresa.

CUADRO 1. 3 Matriz FODA

ANÁLISIS FODA	
FACTORES INTERNOS DE MERCANTIL GARZÓN	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
✓ Personal joven ✓ Variedad y calidad de productos ✓ Conocimiento, imagen y trayectoria ✓ Instalaciones apropiadas ✓ Ubicación estratégica	✓ Capacitación al personal ✓ Sistematización de operaciones ✓ Sistema contable básico ✓ Administración empírica ✓ No tiene organigrama ✓ No cuenta con Manual de Procedimientos Administrativos Financieros.
✓ ANÁLISIS FODA	
FACTORES EXTERNOS DE MERCANTIL GARZÓN	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Penetración de mercado Nuevas tendencias de moda Ferias locales y nacionales	Crisis económica Competencia desleal Crisis económica Políticas de gobierno.

Fuente: Investigación Directa
Elaboración: Las Autoras

1.8. CRUCES ESTRATÉGICOS

Cruces

FO

En cuanto a las nuevas tendencias de la moda, se puede aprovechar esta oportunidad porque las personas, en especial las mujeres, siempre procuran vestir y lucir prendas y modelos actuales, por lo tanto si el almacén ofrece variedad y calidad acorde a la moda, los clientes, que en su mayoría son mujeres, visitarán y adquirirán los productos con mayor frecuencia.

FA

Contar con personal joven debidamente capacitado, permitirá mejorar el servicio al cliente, y un cliente satisfecho es un cliente que regresa o recomienda a la empresa y sus productos, por lo tanto la jovialidad del personal, la calidad en la atención y los productos, contribuyen a fidelizar al cliente.

DO

Se debe buscar penetrar el mercado, mediante un mejor servicio a los diferentes segmentos de mercado existentes en el mercado, mediante un servicio personalizado y de calidad que permita orientar y asesorar las mejores alternativas para el uso de la gama de productos ofertados en la satisfacción de las necesidades del cliente.

DA

Formular un manual Administrativo y Financiero que permita mayores niveles de eficiencia en las labores administrativas y financieras de la empresa, que permita enfrentar de mejor forma la crisis económica y la competencia desleal.

1.9. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

Se evidencia que la gestión administrativa de la gerencia es empírica, no cuenta con un plan estratégico que oriente la gestión de la empresa, no dispone de un organigrama estructural, no cuenta con registros técnicos como contables, lo que ha hecho que la empresa no cuente información oportuna y confiable al momento de tomar decisiones; no dispone de una guía de procedimientos Administrativos y Financieros que permita que la empresa organice de mejor manera sus actividades, lo cual indudablemente afecta el crecimiento y desarrollo institucional.

Lo anteriormente expuesto permite concluir que la “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS PARA EL ALMACÉN MERCANTIL GARZÓN UBICADO EN LA CIUDAD DE IBARRA”, contribuiría significativamente en su crecimiento y desarrollo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 LA EMPRESA

2.1.1 Definición

KLEINWACHTER, Federico, (2007): “Es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad.”

La empresa es una organización cuya finalidad principal es satisfacer las necesidades de los clientes, mediante la comercialización de bienes, elaboración de productos o prestación de servicios; esto se logra a través del uso eficiente de los recursos que ésta posee y con esto obtiene una utilidad razonable para sus propietarios, además, como objetivo complementario tiene el contribuir con el desarrollo económico y social del lugar donde ella se establece.

2.1.2 Importancia

La empresa en la actualidad se constituye como el motor que impulsa la economía de un país, por lo tanto su importancia radica en la capacidad de generar empleos, mismos que propician que las familias ecuatorianas tengan ingresos económicos o los mejoren.

El sector empresarial es muy importante en el crecimiento económico de una nación por que ayuda a contrarrestar la crisis, la delincuencia, el desempleo y la pobreza, logrando así una contribución considerable para el desarrollo y bienestar social de la misma.

2.1.3 Clasificación

La empresa al ser un ente económico, su campo de acción es múltiple, por lo tanto tiene algunas clasificaciones, entre las principales tenemos:

Por su actividad:	Industrial
	Comercial
	De servicios
Por la procedencia del capital:	Privada
	Pública
	Empresa mixta
Por su forma jurídica:	Individual
	Societaria
	Cooperativa o economía social
Por su tamaño:	Microempresa
	Pequeña empresa
	Mediana empresa
	Gran Empresa
Por su ámbito de acción:	Local
	Nacional
	Multinacional
	Trasnacional

La empresa objeto del estudio, por su actividad es comercial, por su capital es privada, por su forma jurídica es individual, por su tamaño está dentro de la pequeña empresa y por su ámbito de acción, es una empresa local.

2.2 LA ADMINISTRACIÓN

2.2.1 Definición

TERRY & FRANKLIN, (2010): “La administración es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.”

La administración es el proceso de coordinar de forma eficaz y eficiente las actividades que se realizan en una empresa con los recursos que ésta

posee, el resultado de esto es obtener un beneficio, sea económico y social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización.

2.2.2 Importancia

La administración está presente en cada una de las actividades cotidianas de la vida, desde las más sencillas, que se pueden producir en el hogar, hasta las más complicadas llevadas a cabo por las grandes organizaciones mundiales. De ahí su importancia, debido a que la globalización exige a las empresas contar con sistemas que permitan cumplir a cabalidad con las metas y objetivos, y esto únicamente se puede lograr a través de la implementación de un proceso administrativo eficiente.

La administración es una de las actividades cotidianas de una empresa la cual nos permite cumplir de una manera ordenada y eficiente las labores designadas a cada departamento.

2.2.3 Proceso Administrativo

El proceso es un conjunto de etapas o fases que se cumplen para llevar a cabo una actividad. Por lo tanto el proceso administrativo es el conjunto de fases, etapas o funciones para que se efectúe la administración. Las etapas son las siguientes:

- ❖ Planificación
- ❖ Organización
- ❖ Dirección
- ❖ Control

El proceso administrativo son pasos y reglas a cumplir dentro de una empresa, la cual debe ser realizada de manera correcta y satisfactoria.

Planificación

Planificar es elaborar un plan general y detallado para alcanzar un fin o desarrollar determinada actividad. La planificación dentro de la administración es establecer las metas que se van a alcanzar y los medios que se utilizarán para lograrlo. La planificación responde a las preguntas: ¿Qué es lo que se quiere hacer? y ¿Con qué se va hacer?

Dentro de las actividades de la planeación están: el análisis de la situación actual, visión de futuro, establecer objetivos, seleccionar estrategias y determinar los recursos necesarios con los que debe contar la organización para cumplir las metas trazadas.

La planificación es una actividad que se realiza a futuro mediante el cual se debe establecer un objetivo y q este sea cumplido a cabalidad.

Organización

La organización es la acción de unir y coordinar acertadamente los recursos de la empresa con las actividades establecidas por la planificación, para alcanzar las metas y objetivos señalados. Las actividades que constituye la organización son: crear la estructura departamental, la asignación de responsabilidades y autoridad en cada uno de los puestos de la empresa.

La organización permite la consecución de objetivos, elimina la duplicidad de trabajo, establece canales de comunicación y representa la estructura oficial de la empresa.

La organización es una forma de agrupar las actividades de la empresa, mediante la cual nos permite lograr objetivos y de esta manera economizar los recursos de la misma.

Dirección

En esta fase de la administración juegan un papel de vital importancia los gerentes, ya que ellos son quienes al crear un ambiente adecuado influyen en las personas para que realicen su mejor esfuerzo para que de ésta manera contribuyan al cumplimiento de las metas trazadas a nivel grupal y empresarial.

Los principios de motivación, enfoque de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación son entre otros los que debe fomentar la gerencia en su administración.

La dirección es un rol muy importante dentro de una empresa ya que este nos guía y nos ayuda hacer las cosas de la manera más eficiente para de esta manera cumplir las metas trazadas.

Control

El control es la fase del proceso administrativo mediante el cual se da seguimiento, supervisa y corrige las actividades, para verificar que se están llevando a cabo dentro de los parámetros de lo planificado por la empresa.

La etapa de control no sólo se debe realizar al final de lo planificado sino se lo debe realizar durante todo el proceso porque permite identificar desviaciones significativas, hacer las correcciones a tiempo, evaluar las actividades y comparar el desempeño real con el deseado, para de esta manera garantizar el éxito de la administración.

El control es un seguimiento para corregir y supervisar las actividades de la empresa, de tal manera que se obtendrán resultados positivos para la misma.

2.3 ORGANIGRAMA

2.3.1 Definición

FRANKLIN, Enrique, (2008): “El organigrama es la presentación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra las relaciones que guardan entre sí los organismos que la compone.”

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa o negocio, constituyen la ilustración de la estructura orgánica de una institución con sus áreas, puestos de trabajo y las distintas relaciones de autoridad y responsabilidad.

2.3.2 Importancia

La importancia del organigrama en la empresa radica en que es el instrumento que nos indica de forma simplificada la división de funciones, niveles de jerarquía, líneas de autoridad, responsabilidad y comunicación, las jefaturas inmediatas de los grupos de trabajadores, empleados y las relaciones que existen entre los diferentes puestos de la organización; ayuda a que todos quienes laboran en la empresa conozcan su estructura y en caso de producirse confusiones o problemas internos, sepan con certeza a quien acudir para solucionarlos, mejorando la productividad y evitando la pérdida de tiempo y recursos.

2.3.3 Tipos

Los organigramas pueden ser:

Organigrama vertical.- Las líneas de autoridad va de arriba hacia abajo, el órgano de mayor jerarquía se coloca en la parte superior.

Organigrama horizontal.- La línea de autoridad va de izquierda a derecha, la mayor jerarquía se presenta en la izquierda del organigrama.

Organigrama Mixto.- Es la combinación de los 2 tipos anteriores de organigramas, se debe aclarar las líneas de autoridad para no generar duda sobre el órgano superior.

Organigrama Circular.- La mayor jerarquía se encuentra en el centro, y las menores están representadas en círculos concéntricos unidos con líneas.

Organigrama Escalar.- Como su nombre lo indica los niveles de jerarquía están dados en escalas de arriba hacia abajo y determinados por sangrías.

Al momento de implementar un organigrama en la empresa hay que tener claro los diferentes tipos que existen para poder escoger el que se adapte a la realidad de la misma y resulte funcional al momento de su aplicación.

2.4 MANUAL

2.4.1 Definición

BENJAMÍN, (2009), dice: “Los manuales administrativos, son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”.

2.4.2 OBJETIVOS

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.

- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de las funciones, evitar la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas con los procesos del negocio.
- Contribuir a la uniformidad y correcta ejecución de las labores encomendadas a todo el personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización
- Servir como fuente de información para conocer la organización
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.

2.4.3 IMPORTANCIA

Es un documento diseñado por la administración de la empresa para mejorar su desempeño laboral, contribuye a la consecución de las metas y objetivos preestablecidos, contienen la descripción de objetivos, políticas, funciones, procedimientos y más, dependiendo de su finalidad.

2.4.4 Tipos

Algunos de los tipos de manuales son los siguientes:

Manual de Funciones

Comprende el detalle de las funciones que cumplen cada uno de los puestos tanto operativos como administrativos de la empresa.

2.5 POLÍTICAS

2.5.1 Definición

MARTÍNEZ, Cristina, (2006) www.monografias.com:“Manera de alcanzar objetivos. Es un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas.”

Las políticas son los lineamientos que se trazan dentro de una empresa para la realización de las principales actividades que ésta realiza, son un plan general de acción que guía a todos quienes conforman la organización en la conducta de sus operaciones.

2.5.2 Importancia

En una empresa, sin importar el tamaño que ésta tenga, deben existir políticas para las diferentes actividades, funciones y procedimientos ya que éstas delimitan el camino que se debe seguir. Al tener trazado el rumbo de la institución, quienes laboran en ella tienen menos inconvenientes al momento de efectuar su trabajo.

2.5.3 Tipos

Existen diferentes políticas que rigen en las empresas, cada una de estas se las realiza de acuerdo a las actividades que la organización cumple y los fines que ésta persigue. Entre las más usuales tenemos:

Políticas Administrativas

Políticas Financieras

Políticas de Comercialización

Políticas de Adquisición

Políticas Contables

2.6 PROCEDIMIENTOS

2.6.1 Definición

“Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas.”

Un procedimiento es la descripción detallada de los pasos a seguir para realizar las diferentes actividades de las áreas de la empresa.

2.6.2 Importancia

La importancia de tener estructurados los procedimientos en una empresa radica en la sistematización de los mismos, porque de ésta manera cada uno de los empleados que laboran cuentan con los lineamientos de actividades que realizan. Además ayuda al aumento del rendimiento laboral, adapta las mejores soluciones a los problemas y coordina y ordena las actividades.

2.7 DIAGRAMAS DE FLUJO

2.7.1 Definición

ROBLEDO RUIZ, Edgardo, (2012): “Son elementos fundamentales para descomponer en partes los procesos complejos; esto facilita la comprensión de su dinámica organizacional y la simplificación del trabajo, manteniendo un lenguaje gráfico coherente y convencional para transmitir un mensaje ordenada, componiéndose de símbolos simples y combinados.”

Son las representaciones gráficas de los procesos a seguirse. Mediante estos se puede comprender de manera fácil donde inicia el proceso, las etapas que debe seguir y la finalización.

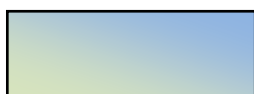
2.7.2 Simbología

La simbología que se utiliza en los diagramas es la siguiente:



Inicio – fin.

Este se utiliza para representar el inicio o el fin de un proceso. También puede representar una parada o una interrupción.

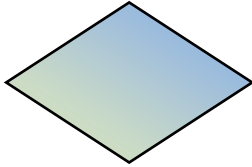


Proceso

Este se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción.

**Entrada – salida**

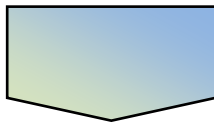
Este símbolo es utilizado para representar una entrada o salida de información.

**Decisión**

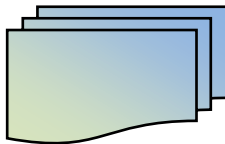
Este es utilizado para la toma de decisiones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.

**Conector**

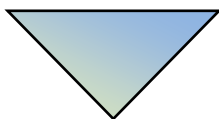
Este es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama a través de un conector en la misma página del diagrama.

**Conector fuera de página**

Este es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama pero que no se encuentren en la misma página.

**Documento**

Este es utilizado para representar uno o varios documentos según el caso que se requiera.

**Archivo**

Se utiliza para representar el archivo temporal o definitivo de la documentación en un proceso.

2.8 CONTABILIDAD

2.8.1 Definición

La Ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad.

2.8.2 Principios Contables

- Ente...
- Bienes económicos...
- Moneda común denominador...
- Empresa en marcha...
- Periodo...
- Objetividad.
- Prudencia.
- Uniformidad
- Materialidad.
- Orden.
- Valuación al costo.
- Devengado.
- Realización.
- Autocrítica.

2.8.3 Definición de las principales cuentas contables

Activo

Un activo es un bien tangible o intangible que posee una empresa o persona natural. En sí, es lo que una empresa posee.

Pasivo

Un pasivo es una deuda o un compromiso que ha adquirido una empresa, institución o individuo. Se denomina también al conjunto de deudas de una empresa.

Patrimonio

El patrimonio es el conjunto de los bienes y derechos pertenecientes a una persona, física o jurídica

Ingreso

Ingreso es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el ejercicio, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada dé lugar a un aumento en el patrimonio neto que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.

Costo

El costo es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio).

Gasto

Un gasto es un egreso o salida de dinero que una persona o empresa debe pagar para un artículo o por un servicio.

2.8.4 Estados Financieros

ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro, (2007): “Los Estados Financieros son informes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos.”

Balance de Situación Financiera

El Balance General es un documento que muestra la situación financiera de una entidad económica a una fecha fija. El balance proporciona información sobre los activos, pasivos y neto patrimonial de la empresa en una fecha determinada (el último día del año natural o fiscal)

Estado de Flujo de Efectivo

ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro, (2007): “En contabilidad el estado de flujo de efectivo (EFE) es un estado contable básico que informa sobre los movimientos de efectivo y sus equivalentes, distribuidas en tres categorías: actividades operativas, de inversión y de financiamiento.”

2.9 CONTROL INTERNO

2.9.1 Definición

DIDÁCTICA MULTIMEDIA S.A. (2007): “El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.).”

2.10 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

2.10.1 Definición

El reglamento interno de trabajo es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y los trabajadores en sus relaciones de trabajo.

En aquellas disposiciones del reglamento de trabajo que afecten directamente a los trabajadores, como son las escalas de sanciones y faltas y el procedimiento para formular quejas, el empleador debe escuchar a los trabajadores y abrir el escenario propio para hacer efectiva su participación.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS PARA EL ALMACÉN MERCANTIL GARZÓN

3.1. INTRODUCCIÓN

Al concluir el diagnóstico de Mercantil Garzón, se ha concluido que es necesaria la elaboración de un manual de procedimientos administrativos financieros que contribuyan al desarrollo del mismo.

El propósito de este manual es servir de guía para la ejecución de los procesos administrativos y contables.

La presente propuesta considera los siguientes aspectos:

- Estructura Organizacional
- Manual Administrativo
- Manual de Políticas y Procedimientos
- Manual Contable – Financiero
- Reglamento Interno
- Control Interno

3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.2.1. La Empresa

Mercantil Garzón es una empresa comercial de productos textiles, se encuentra localizada en la calle Olmedo, entre Av. Pérez Guerrero y Cristóbal Colón en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

3.2.2. Misión

Satisfacer las necesidades de productos textiles nacionales e importados del Norte del País, mediante productos de calidad, precios cómodos y una atención personalizada.

3.2.3. Visión

Para el 2020 Mercantil Garzón liderará en el Norte del País la distribución y comercialización de productos textiles nacionales e importados, con reconocimiento regional, mediante una administración eficiente, cumpliendo con las expectativas y deseos de sus clientes, por medio de productos de calidad a precios competitivos, personal altamente capacitado y motivado.

3.2.4. Objetivos

- Satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes.
- Establecer una estructura organizacional y sus procesos administrativo y financieros que contribuyan al eficiente funcionamiento de la empresa.

3.2.5. Principios y Valores

Principios

Los principios que regirán el desarrollo de la empresa son:

Trabajo en equipo

Trabajar de manera conjunta y coordinada en busca de satisfacer las necesidades del cliente.

Compromiso

Con clientes y con la empresa en la consecución de sus objetivos, buscando una mejora permanente.

Valores

Que regirán la conducta de las personas que forman parte de la empresa y que orientan sus comportamientos y acciones son

Honestidad

Cualidad propia de los seres humanos, tiene una estrecha relación con los principios de verdad y justicia y con la integridad moral, es un pilar muy importante en nuestra vida, nos fortalece como personas de bien, generamos confianza y respeto en los demás.

Lealtad

Hace referencia la fidelidad, compromiso, identificación, orgullo, pertenencia, confidencialidad y defensa de intereses que en todo momento debemos demostrar, para y por nuestra empresa.

Responsabilidad

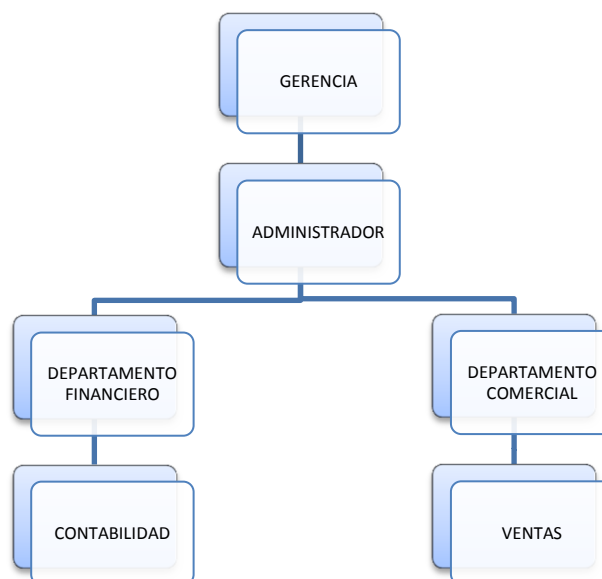
Entendemos como el cumplimiento de las funciones, dentro de la autoridad asignada. Nos comprometemos con la sociedad, teniendo como finalidad la satisfacción total del cliente.

3.3. MANUAL ADMINISTRATIVO

Es una herramienta administrativa que permite comunicar a los integrantes de la empresa que se tiene que hacer, que se debe lograr y la manera como se lo va hacer; además se detalla el organigrama, las actividades y funciones que se realizan en cada uno de los niveles organizacionales.

3.3.1. Organigrama Estructural

GRÁFICO 3. 1 Organigrama estructural



3.3.2. Manual de Funciones

En él se describen funciones, requerimientos, características específicas de los diferentes puestos de la empresa.

Descripción de la Estructura

La estructura del puesto de trabajo la integran los siguientes elementos:

Denominación.- Es el nombre asignado al puesto de trabajo

Reporta a.- Se define la relación de dependencia del puesto de trabajo con la jefatura inmediata, o quién es su jefe inmediato.

Supervisa a.- Comprende los puestos de trabajo que dependen de la unidad.

Misión.- Corresponde a la descripción de la función principal, la razón de ser del puesto.

Requisitos Mínimos

Instrucción.- Es el nivel de educación formal que requiere la persona que va a ocupar el puesto de trabajo.

Experiencia.- Es el nivel de práctica o experiencia en puestos similares que requiere la persona que va a ocupar el puesto de trabajo.

Especialización.- Es el nivel de capacitación o instrucción adicional que requiere la persona que va a ocupar el puesto de trabajo.

Características De Clase.- Son los aspectos de mayor importancia que requiere el desarrollo de las actividades en el puesto de trabajo.

Funciones.- Son las actividades, los deberes y responsabilidades generados en el desarrollo del puesto de trabajo.

Manual de Funciones

CUADRO 3. 1 GERENTE

MANUAL DE FUNCIONES	
Denominación:	
GERENTE	
Reporta a:	Supervisa a:
No Reporta	Todos los niveles
Misión	
Representar judicial y extrajudicialmente a la Empresa, planificar, organizar, dirigir y supervisar íntegramente sus actividades, proponiendo, ejecutando y controlando el cumplimiento de políticas, objetivos, métodos y estrategias en el campo administrativo, financiero y otros, así como, las Leyes y sus Reglamentos, Reglamento Interno; optimizando los recursos disponibles y tomando las decisiones más adecuadas para el crecimiento y fortalecimiento de la misma.	
Requisitos mínimos:	
Instrucción Título Universitario en Administración de Empresas, Economía o carreras afines.	
Experiencia Mínimo tres años de experiencia en cargos similares.	
Especialización.- Sólidos conocimientos en Economía, Legislación y tener cursos relacionados al cargo. Conocimiento de la línea del negocio.	
Características de Clase <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de liderazgo, don de mando, negociación, gestión, supervisión y toma de decisiones;• Mantener una comunicación fácil, ágil y oportuna con todos los niveles;• Capacidad para resolver problemas de complejidad y trabajar bajo presión;	

- Habilidad para lograr la motivación del personal;
- Personalidad dinámica y proactiva;
- Poseer actitudes como, trabajo en equipo, excelentes relaciones humanas, disciplina y honestidad.

Funciones

- Dirigir la gestión financiera, administrativa y comercial de la empresa;
- Elaborar planes estratégicos y operativos de la empresa;
- Controlar el funcionamiento de los procesos;
- Emitir políticas o modificarlas en caso de ser necesarias;
- Resolver conflictos internos y externos;
- Analizar los procedimientos de selección, contratación y políticas de sueldo y horas extras;
- Planificar y programar cursos y talleres de capacitación;
- Solicitar informes periódicos del personal para evaluar su rendimiento;
- Implantar los tipos de sanciones al personal de acuerdo a las políticas internas y las normas establecidas por la ley;
- Conocer y analizar los estados financieros periódicos;
- Cotizar y analizar previamente a los diferentes proveedores;
- Firmar los cheques emitidos por la empresa y demás documentos que necesiten su aprobación;
- Analizar los informes de requerimientos presentados por el Administrador;
- Realizar las adquisiciones de inventario;
- Establecer las promociones, descuentos;
- Tomar decisiones oportunas en base a resultados.
- Cumplir y hacer cumplir las normas internas de la empresa.
- Crear y mantener excelente relaciones con el cliente, tanto interno como externo y con los proveedores.

CUADRO 3. 2 ADMINISTRADOR

MANUAL DE FUNCIONES	
Denominación:	
ADMINISTRADOR	
Reporta a:	Supervisa a:
Gerente	Departamento Contable y Comercial
Misión	
<p>Ser apoyo de la Gerencia en cuanto a la administración de los recursos, humanos, materiales, tecnológicos y económicos de la empresa, mediante una sólida formación humanística, científica y tecnológica, con una visión multidisciplinaria del proceso administrativo, es decir, hábil en el campo de la Planificación, la Organización, la Dirección y el Control, especialista en coordinar los esfuerzos humanos y materiales para el logro de los objetivos empresariales, de tal manera que en ausencia del Gerente, asuma todas las atribuciones y criterios necesarios para la toma de decisiones adecuadas y a tiempo.</p>	
Requisitos mínimos:	
Instrucción Título Universitario en Administración de Empresas o carreras afines.	
Experiencia Mínimo dos años de experiencia en cargos similares.	
Especialización.- Sólidos conocimientos en Administración del Talento Humano y Marketing. Cursos relacionados al cargo a desempeñar. Conocimiento de la línea del negocio.	

Características de Clase

- Habilidad para percibir y diagnosticar situaciones que estén afectando al normal desenvolvimiento de la empresa;
- Capacidad de trabajar bajo presión;
- Destreza para lograr la motivación del personal;
- Personalidad dinámica y proactiva, y poseer una mentalidad analítica, reflexiva, crítica, creadora, orientadora y con una capacidad promotora;
- Poseer actitudes como, trabajo en equipo, excelentes relaciones humanas, disciplina y honestidad.

Funciones

- Velar por el cumplimiento de la normativa legal vigente que rige a la empresa interna y externamente;
- Supervisar y distribuir las actividades del personal a su cargo;
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas;
- Realizar los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño del personal;
- Realizar todas las acciones y documentos relacionados con la administración y control del personal de la empresa.;
- Controlar el correcto cumplimiento de la jornada y horario de trabajo;
- Mantener comunicación fácil, ágil y oportuna con todos los niveles de la empresa;
- Elaborar y mantener actualizado el registro de proveedores clientes, y llevar control sobre el mismo;
- Aprobar a los clientes de ventas a crédito;
- Participar en la implementación de sistemas contables, financieros y administrativos;
- Realizar la actualización periódica de todos los permisos de la empresa para su normal funcionamiento;
- Las demás que por la naturaleza de las funciones de la unidad le sean asignadas.

CUADRO 3. 3 CONTADOR

	MANUAL DE FUNCIONES	
Denominación:		
CONTADOR		
Reporta a:	Supervisa a:	
Gerente y Administrador	Auxiliar de Contabilidad	
Misión		
Apoyar la gestión administrativa financiera del Gerente, manteniendo actualizada la información contable de las actividades de la Empresa con sus respectivos registros, de acuerdo a los Principios, Normas y Leyes vigentes para este tipo de empresa, misma que será veraz, efectiva y confiable y deberá ser presentada en períodos determinados, de acuerdo a las necesidades de la empresa, para la toma de decisiones financieras oportunas.		
Requisitos mínimos:		
Instrucción Título universitario de Contador Público Autorizado (CPA).		
Experiencia Experiencia mínima de dos años en el área contabilidad general o cargos similares.		
Especialización.- Cursos especializados de leyes tributarias, laborales, presupuesto, conocimientos de computación y manejo de utilitarios básicos Word, Excel, Power Point, Internet y del sistema informático que tenga la empresa.		
Características de Clase <ul style="list-style-type: none">• Capacidad para prever y solucionar situaciones conflictivas		

relacionadas con el aspecto contable.

- Poseer criterio y ética profesional, disciplina y honestidad.
- Facilidad de comunicación con los diferentes niveles de trabajo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Sentido profundo de organización.

Funciones

- Llevar el control permanente de los documentos para elaborar los estados financieros de la empresa.
- Coordinar el trabajo de la Unidad a su cargo;
- Elaborar el plan de cuentas ajustadas a la normativa vigente para este tipo de empresa;
- Implementar los procedimientos contables de registro y control;
- Llevar el control de los activos;
- Mantener los sistemas de control actualizados;
- Realizar arqueos oportunos de caja general y caja chica;
- Mantener actualizado los archivos de los documentos para la contabilización;
- Coordinar y colaborar con la información requerida por el Gerente;
- Cuidar la documentación contable bajo su responsabilidad;
- Realizar las conciliaciones bancarias;
- Cumplir con las responsabilidades tributarias;
- Llevar control de las responsabilidades con el IESS;
- Actualizarse permanentemente de los cambios de leyes y de la normativa que afecte el funcionamiento de la empresa;
- Cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos establecidos;
- Controlar los inventarios;
- Asistir al trabajo según el horario establecido y cumplir con las funciones y reglamentos de la empresa;
- Las demás que le sean asignadas por el Gerente, en el ámbito de su competencia funcional.

CUADRO 3. 4 AUXILIAR CONTABLE

	MANUAL DE FUNCIONES	
Denominación:		
AUXILIAR CONTABLE		
Reporta a:	Supervisa a:	
Contador	Cajero y Vendedor	
Misión		
Brindar apoyo al contador en la ejecución y análisis de las operaciones contables, además de un adecuado registro de la información financiera tanto magnética como física.		
Requisitos mínimos:		
Instrucción Egresado en Contabilidad o afines		
Experiencia Dos años como Auxiliar de Contabilidad, en empresas similares.		
Especialización Haber realizado cursos de actualización o adiestramiento en Ley de Régimen Tributario Interno, Presupuesto, Relaciones Humanas, Computación. Manejo de utilitarios como Word, Excel, Internet y del sistema informático que posea la empresa.		
Características de Clase <ul style="list-style-type: none">Responsabilidad para trabajar sujeto a principios, políticas, normas y procedimientos establecidos para contabilidad;Actualización permanente de la normatividad contable, tributaria, laboral y otras conexas;		

- Criterio y ética profesional;
- Capacidad de Trabajo en equipo y bajo presión.

Funciones

- Elaborar y controlar los comprobantes contables,;
- Llevar auxiliar de provisiones laborales y beneficios de ley;
- Imprimir, respaldar y archivar los documentos contables;
- Mantener un archivo de los documentos contables y sus respaldos;
- Realizar control previo al pago de los gastos y compromisos de la empresa;
- Llevar los auxiliares del libro bancos;
- Realizar trámites bancarios en coordinación con el Contador/a;
- Preparar roles de pago del personal;
- Mantener actualizada la información tributaria;
- Preparar las planillas de aportes al Seguro Social, y realizar el pago;
- Ayudar a realizar los estados financieros de la empresa;
- Llevar ordenadamente y actualizados los archivos y documentación enviada y recibida en el ejercicio de sus funciones;
- Generar información solicitada por el Contador/a y el Gerente;
- Manejo y control de inventarios;
- Ingresar las operaciones diarias de egreso, ingreso, control de cierre de caja, bancos, pagos de clientes;
- Preparar las órdenes de compra de los productos que se adquirirán;
- Realizar las actividades de recepción, ingreso y despacho de mercadería;
- Imprimir quincenalmente el reporte de cartera y entregar al Jefe de Ventas.
- Preparar oficios, solicitudes, certificados y demás documentos;
- Asistir puntualmente al trabajo y cumplir con las funciones, manuales y reglamentos de la compañía;

CUADRO 3. 5 JEFE DE VENTAS

	MANUAL DE FUNCIONES	
Denominación:		
JEFE DE VENTAS		
Reporta a:	Supervisa a:	
Gerente y Administrador	Cajero y Vendedor	
Misión		
Programar, coordinar y controlar el proceso de ventas, para abastecer oportunamente de mercadería al almacén, dirigiendo de una forma adecuada al personal bajo su responsabilidad, para satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes.		
Requisitos mínimos:		
Instrucción Título profesional universitario en Administración, Contabilidad o Bachiller en carreras afines.		
Experiencia Dos años en cargos similares.		
Especialización Haber realizado cursos o adiestramiento en Relaciones Humanas, Computación, manejo de utilitarios como Word, Excel, Internet. Conocimiento básico de atención al cliente y manejo de inventarios.		
Características de Clase <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de liderazgo, don de mando, negociación, gestión, supervisión y toma de decisiones;• Mantener una comunicación fácil, ágil y oportuna con todos los niveles;		

- Capacidad para resolver problemas de complejidad relacionadas con su área;
- Habilidad para lograr la motivación del personal;
- Capacidad para establecer y mantener relaciones interpersonales dentro y fuera del trabajo.
- Poseer actitudes como, trabajo en equipo, excelentes relaciones humanas, trabajo bajo presión, disciplina y honestidad.
- Facilidad para comunicarse con el cliente y para poder detectar sus necesidades y expectativas de consumo.

Funciones

- Dirigir, motivar y controlar las actividades del equipo de ventas;
- Sugerir al Gerente o Administrador estrategias para mejorar las ventas;
- Coordinar la decoración y presentación del almacén;
- Realizar seguimiento constante al personal de ventas;
- Mantener motivado al personal de ventas para alcanzar las metas;
- Capacitar al personal a su cargo en todo lo relacionado al proceso de ventas;
- Realizar la gestión de recuperación de cartera;
- Dar pronta solución a los reclamos de los clientes;
- Participar en la formulación del plan de adquisiciones de mercadería;
- Recibir la mercadería adquirida, comprobando cantidades, calidad y especificaciones respectivas;
- Participar en constataciones físicas;
- Reportar periódicamente las necesidades del;
- Atender amablemente a los clientes, y vender los productos de la empresa;
- Entregar al cliente la información necesaria de los productos;
- Custodiar los valores de ventas y cartera, recaudados diariamente;
- Las demás que por la naturaleza de las funciones de la unidad le sean asignadas.

CUADRO 3. 6 CAJERO (A)

	MANUAL DE FUNCIONES	
Denominación:		
CAJERO/A		
Reporta a:	Supervisa a:	
Jefe de Ventas	No Supervisa	
Misión		
Custodiar y manejar los valores correspondientes al fondo de cambio y recaudados diariamente en las ventas y recuperación de cartera.		
Requisitos mínimos:		
Instrucción Mínimo Secundaria.		
Experiencia Mínimo un año en actividades similares.		
Especialización Conocimiento básico de atención del cliente, computación y ventas.		
Características de Clase <ul style="list-style-type: none">• Poseer carisma y actitud positiva en la atención y servicio al cliente• Ser sociable, rápido y empático.• Poseer disciplina y honestidad.• Buena presencia.• Honradez comprobada.		
Funciones		
<ul style="list-style-type: none">• Atender amablemente a los clientes;		

- Manejar, utilizar y custodiar el fondo de cambio asignado;
- Recibir, custodiar y poner a buen recaudo los pagos que realicen los clientes, tanto de ventas como de cuentas por cobrar.
- Presentar diariamente a contabilidad el Cierre diario de Caja, detallando los ingresos del día con una demostración del saldo, incluyendo todos los documentos habilitantes de venta y de cobro;
- Justificar debidamente los movimientos imprevistos de caja sucedidos en el día;
- Realizar la reposición de los valores faltantes de caja y aquellos que no tengan su debida justificación, así como también los valores que después de su análisis resultaren falsos.
- Cuidar y velar por el buen funcionamiento del mobiliario y equipo a su cargo y bajo su responsabilidad;
- Cuidar siempre su apariencia personal.
- Asistir al trabajo según el horario establecido y adecuadamente uniformado de ser el caso (en feriados y fines de semana);y cumplir con las funciones y reglamentos de la empresa;
- Las demás por la naturaleza de las funciones de la unidad le sean asignadas, por su jefe inmediato.

CUADRO 3. 7 VENDEDOR (A)

	MANUAL DE FUNCIONES	
Denominación:		
VENDEDOR/A		
Reporta a:	Supervisa a:	
Jefe de Ventas	No Supervisa	
Misión		
Atender eficientemente a los clientes, coordinar las actividades de ventas conjuntamente con el jefe del área, ser el responsable de la buena presentación e imagen del almacén.		
Requisitos mínimos:		
Instrucción		
Mínimo Secundaria.		
Experiencia		
Mínimo un año en actividades similares.		
Especialización		
Conocimiento básico de atención del cliente, computación y ventas.		
Características de Clase		
<ul style="list-style-type: none">• Poseer carisma y actitud positiva en la atención y servicio al cliente• Ser sociable, rápido y empático.• Poseer disciplina y honestidad.• Buena presencia.• Honradez comprobada.• Facilidad para comunicarse con el cliente y para poder detectar sus necesidades y expectativas de consumo.• Capacidad para solucionar dificultades con los clientes.		

Funciones

- Atender amablemente a los clientes, y vender los productos;
- Atender los requerimientos del cliente y agradecerle por su visita;
- Procurar la “Excelente” presentación del local, entendiéndose esto por: limpieza, decoración, exhibición;
- Cuidar y velar por el buen funcionamiento del mobiliario y equipo a su cargo y bajo su responsabilidad;
- Sugerir las adquisiciones de bienes y suministros necesarios para completar volúmenes de existencias;
- Comprobar las cantidades, calidad, estado y especificaciones respectivas de la mercadería recibida, para posteriormente ordenar, almacenar y custodiar los mismos en la bodega, de manera que se facilite su ubicación y pronta entrega al cliente.
- Participar en constataciones físicas de inventarios que se efectuasen por disposición del Jefe inmediato y solicitar que éstas se realicen mínimo en forma anual.
- Procurar que la bodega disponga de las seguridades requeridas y condiciones adecuadas para el almacenamiento, custodia y protección de los productos;
- Cuidar siempre su apariencia personal.
- Asistir al trabajo según el horario establecido y adecuadamente uniformado de ser el caso (en feriados y fines de semana);y cumplir con las funciones y reglamentos de la empresa;
- Las demás por la naturaleza de las funciones de la unidad le sean asignadas, por su jefe inmediato.

3.4. MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Los lineamientos que regirán el funcionamiento de las distintas áreas de la empresa, así como, los procedimientos a seguirse en las actividades más relevantes de la misma se enuncian a continuación:

3.4.1. Políticas y Procedimientos para Adquisiciones

Objetivo

Definir el procedimiento más adecuado para que la empresa se provea de mercadería de acuerdo a la temporada, moda o necesidad vigente, y poder satisfacer la demanda.

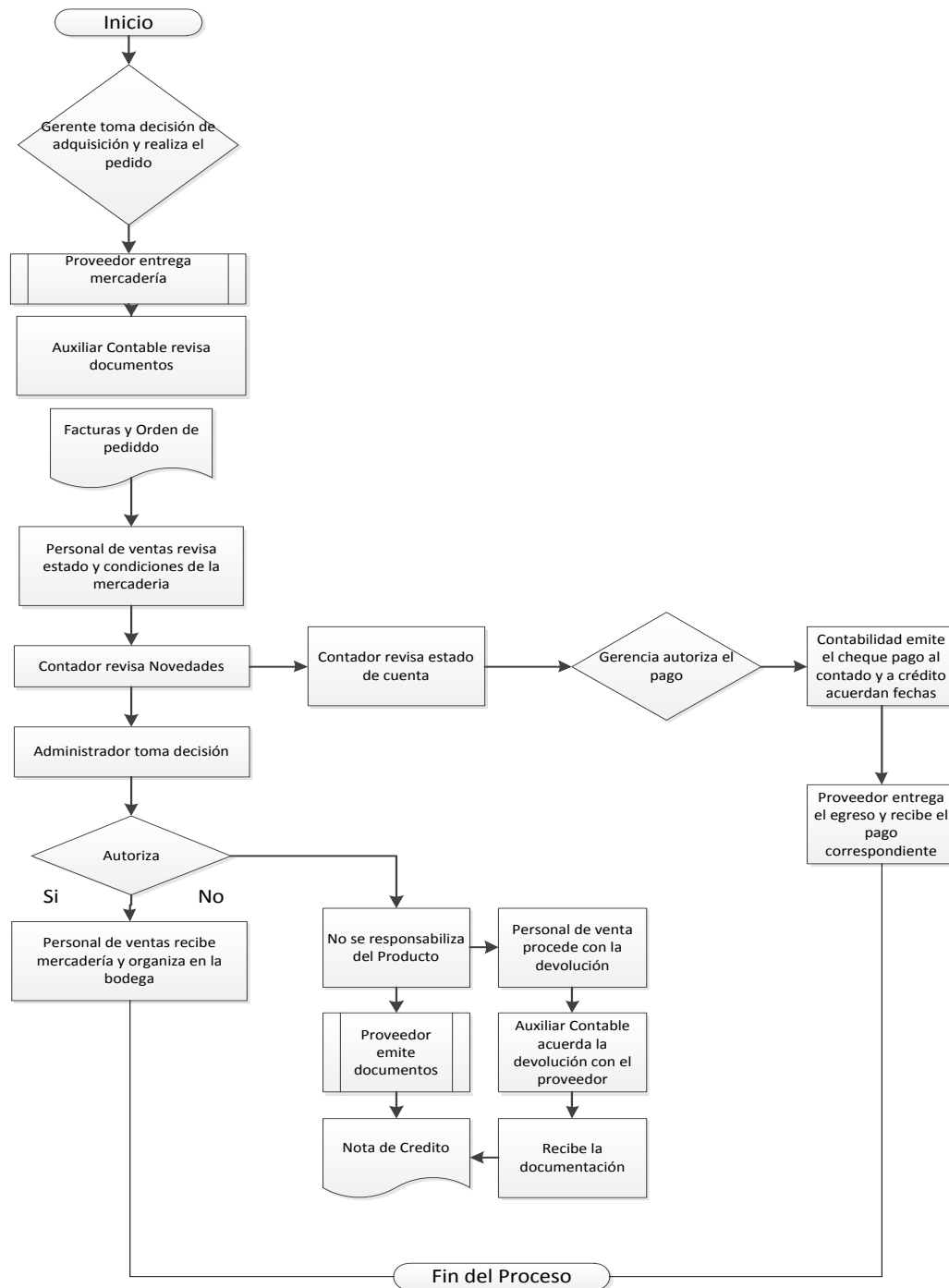
Políticas

- Planificar las adquisiciones anuales de conformidad con las temporadas comerciales, mediante presupuesto y cronograma de adquisiciones para cada una de las fechas determinadas.
- Realizar el presupuesto considerando datos históricos de al menos dos años atrás, considerando los requerimientos del Jefe de Ventas.
- Calificar a proveedores y establecer condiciones de calidad, precios, tiempo de entrega, formas de pago previo a la realización del pedido.
- Comunicar al proveedor sobre las inconsistencias o novedades en la emisión de la factura en un plazo no mayor a 24 horas de recibida la mercadería.
- Confirmar el cumplimiento de los requerimientos en la mercadería, de existir novedades analizar con el Administrador la devolución o aceptación de mercadería.
- Emitir y entregar el comprobante de retención de la compra durante el plazo máximo que permite la ley, caso contrario el valor de retención será asumido por el responsable.
- Documentar la adquisición en el plazo de 10 días contados a partir de la recepción de la mercadería, en las formas y condiciones previstas al momento de pedido.

Flujo del Proceso

GRÁFICO 3. 2 Flujograma de adquisiciones

Flujograma de Compras, devolución y
pago Proveedor



Procedimientos

Compras

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Gerente

Analizar el informe presentado por el Jefe de Ventas y tomar decisiones sobre las prioridades de adquisición.

Dar y hacer citas a los proveedores para la presentación de los productos que expenden.

Analizar las diferentes propuestas y ver las que están acorde con las necesidades del almacén y realizar el pedido respectivo.

Administrador

Recepta una copia del pedido realizado para estar pendiente de las fechas de entrega.

Proveedor

Entrega la mercadería en los plazos establecidos.

Auxiliar Contable

Recepta el pedido, revisa los documentos de compra y entrega la mercadería al personal de Ventas juntamente con la Orden de Pedido.

Personal de Ventas

Verifica que la mercadería recibida esté en buenas condiciones y de acuerdo a la Orden de pedido recibida. Reporta al Contador la conformidad o novedades ya sean de fondo o de forma que se presenten en la constatación.

Contador

Recibe el reporte de verificación de mercadería. En caso de que se presenten novedades de fondo se comunicará con el proveedor para solucionarlas. Y en caso de que sean de forma se analizará con el Administrador.

Administrador

Toma las decisiones respectivas en cuanto a las novedades de forma, de ser el caso negocia con el proveedor nuevas condiciones de

recepción y pago, o decide la devolución de la mercadería. Informa al Contabilidad la decisión tomada.

Contador

En caso de devolución se la realizará inmediatamente. Caso contrario, se procede a hacer el ingreso al sistema y se entrega el registro al personal de ventas.

Personal de Ventas

Recibe la mercadería con el respectivo ingreso, verifica los códigos y cantidades y procede a realizar la exhibición inmediata del producto entregado y de ser necesario se lo organiza en la bodega. El ingreso debidamente firmado se entrega a Contabilidad para su archivo.

Devolución en Compras

Las devoluciones en compra se realizan por alguna de las siguientes causas:

1. Mal estado de la mercadería.
2. Novedades de forma.
3. Entrega de mercadería fuera del plazo establecido.

El procedimiento a seguirse es el siguiente:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Personal de Ventas	Procede a empacar el producto a ser devuelto.
Auxiliar Contable	Se comunica con el proveedor para acordar la forma de envío. Se contacta con el transportista y se envía la mercadería. Se comunica nuevamente con el proveedor y se informa los detalles de la entrega como: nombre de la empresa encargada del transporte, forma de entrega: a domicilio o retiro en la agencia, fecha y hora de entrega y número de guía de remisión.
Proveedor	Emite y entrega la respectiva nota de crédito.
Auxiliar Contable	Recibe la documentación y entrega a Contabilidad para su registro y archivo.
Contabilidad	Recibe y registra el documento y procede a archivar.

Pago a proveedores

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Contabilidad

Revisa los documentos del proveedor, emite el respectivo estado de cuenta y pasa el informe a la Gerencia.

Gerencia

Recibe el informe de Contabilidad y revisa las condiciones establecidas al momento del pedido. Comunica a Contabilidad las resoluciones previstas y se procede al pago.

Contabilidad

Si el acuerdo de la compra es de contado, se emite el cheque con el respectivo comprobante de egreso. Y si la compra es a crédito se realiza los pagos de acuerdo a las fechas acordadas. Dichos documentos se entregan a la Gerencia para su autorización y firma.

Gerencia

Firma el cheque y los documentos adjuntos y entrega al proveedor o su respectivo agente vendedor.

Proveedor

Firma el comprobante de egreso y recibe el pago.

3.4.2. Políticas y Procedimientos para Ventas

Objetivo

Organizar el proceso de comercialización y venta del producto en forma eficiente, logrando un cliente satisfecho.

Políticas

- Brindar una atención personalizada al cliente, identificar y satisfacer su necesidad mediante un trato cortés, amable y cordial.
- Capacitar al personal de ventas para atender cualquier necesidad del cliente.
- Entregar el producto vendido junto al comprobante de venta respectivo cumpliendo con los requisitos del SRI.
- Requerir los documentos de identificación del cliente cuando la venta efectuada sea con tarjeta de crédito o cheque, para verificar su autenticidad.
- Realizar un análisis trimestral de clientes, límites de crédito para calificar y recalificar a los mismos.

Por su comportamiento crediticio:

Clientes A.- Cumplen a tiempo con sus obligaciones sin necesidad de incurrir con el proceso de cobranza.

Clientes B.- Cumplen con sus obligaciones sin mayor demora y en ciertas ocasiones se inicia el proceso de cobranza.

Clientes C.- Incurren frecuentemente en mora y se utiliza siempre el proceso de cobranzas.

Son potencialmente considerados para el cierre del crédito.

Por la frecuencia de compras:

Cliente No Frecuente.- Es aquel cliente no habitual cuyo monto, cantidad y frecuencia de compra es incierto.

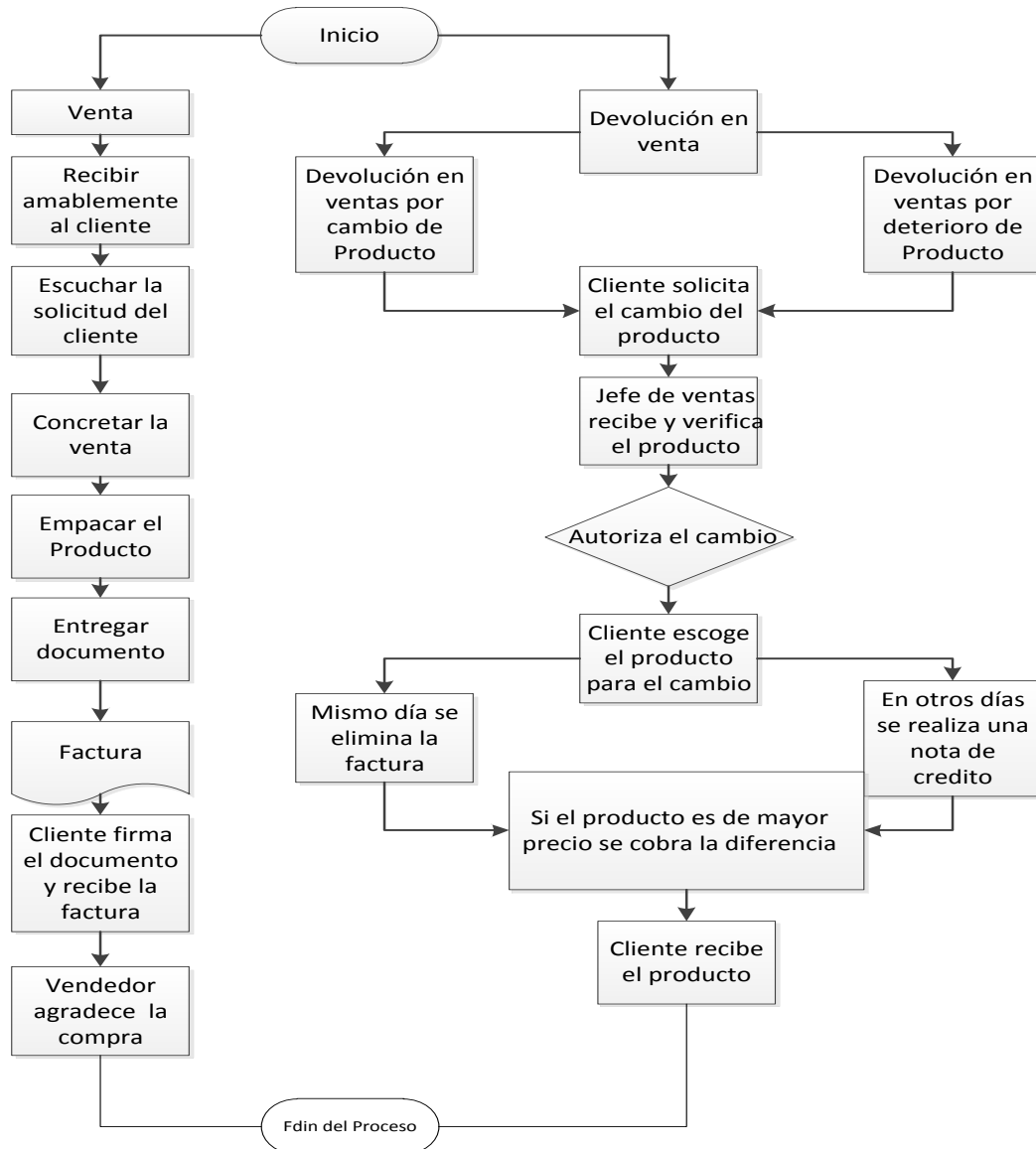
Cliente Especial.- Es el cliente que adquiere nuestros productos en mayor volumen o frecuencia, por ello tiene descuentos en sus compras. Este descuento podrá ser concedido únicamente con la autorización del Jefe de Ventas. En caso de que el cliente, debido al

monto de compra solicitara un descuento mayor al establecido, se solicitará el análisis y autorización del mismo al Administrador.

- Otorgar crédito al cliente que cumpla con mínimo tres compras al contado y cada una por montos superiores a USD 50.00.
- Los créditos serán aprobados únicamente por el Administrador de la empresa.
- El plazo máximo de crédito será de 30 días. Este plazo se podrá extender a 45, 60, 75 o 90 días de acuerdo a la calificación y clasificación del cliente y el monto de facturación. Esta extensión del plazo será autorizada únicamente por el Gerente.
- No se aceptarán devoluciones del producto.
- Los cambios de productos se permitirá en caso de canje por otro de similares características, por deterioro debidamente comprobado o por defectos de producción; se realizarán en un plazo máximo de 10 días, con la presentación de la factura y por montos iguales o superiores.
- No existirá devoluciones de efectivo.
- La única persona autorizada para la emisión de la Nota de Crédito por cambio o devolución del producto será el Auxiliar de Contabilidad y en su ausencia podrá realizarlo el Jefe de Ventas.

Flujo del Proceso

GRÁFICO 3. 3 Flujograma de ventas



Procedimientos

Ventas

RESPONSABLE

El proceso de ventas debe ser efectuado por el personal de esta área, por lo tanto son responsables de cumplir con estas actividades el Jefe de Ventas, vendedores y cajero:

ACTIVIDADES

Recibir y atender amablemente al cliente.

Escuchar la necesidad del cliente, informar de las promociones existentes y todo lo referente al producto requerido.

Dar a conocer la variedad y características del producto.

Informar las formas de pago y descuentos.

Asesorar al cliente en todo el proceso de selección del producto.

Concretar la venta y forma de pago ya sea crédito o contado

Registrar la venta en el sistema contable.

Solicitar los datos al cliente para realizar el comprobante de venta.

De ser en efectivo, recibir el dinero y verificar la autenticidad del mismo y dar el cambio en caso de haberlo.

Si la forma de pago no es en efectivo, solicitar documentos personales para verificar la identidad del cliente.

Si el pago es en cheque, verificar que los datos del cheque concuerden con el documento de identificación; registrar el número de cédula del propietario y número telefónico en el reverso del cheque.

En caso de ser en tarjeta de crédito o de débito, verificar la concordancia entre los datos de la tarjeta y del documento de identificación. Imprimir los comprobantes, hacer firmar al cliente y verificar la firma del mismo.

Si la venta es a crédito: Verificar que sea cliente de crédito normal y su calificación, solicitar la autorización al Administrador.

Indicar la fecha de vencimiento de la cuenta. Informar que si se realiza la cancelación dentro los 15 días posteriores se concederá un descuento.

Si el cliente se anticipa por un cambio a futuro, indicar que se lo haga dentro de los 10 días posteriores, y anticipar que el cambio se lo realizará

por un valor igual o superior, puesto que no se puede realizar devoluciones de dinero.

Empaque y entrega del producto, documentos de identificación solicitados y comprobante de venta.

Agradecer al cliente por su visita y su compra.

Devolución en Ventas

La devolución en ventas se puede dar en los siguientes casos:

- Cambio de producto.
- Deterioro anticipado.

Proceso de devolución por cambio de producto

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Cliente	Solicita el cambio del producto.
Jefe de Ventas	Recibe el producto, verifica la factura de compra, analiza el estado del producto y autoriza al personal de ventas a que realice el cambio.
Personal de Ventas	Procede a verificar la existencia del producto por el cual se va a realizar el cambio y en caso de que no haya, presenta al cliente las posibles alternativas.
Cliente	Analiza todas las posibilidades de cambio y escoge una de ellas.
Cajero	Si el cambio se lo realiza el mismo día de la compra, se anula la factura emitida y se realiza la nueva; si el cambio se lo hace en un día diferente se realiza la nota de crédito entrega al cliente y procede con los pasos pertinentes a la facturación del nuevo producto. En caso de que éste tenga un costo superior al anterior, la diferencia será cancelada en alguna de las formas establecidas en el proceso de ventas.
Cliente	Recibe el producto a su satisfacción.

Proceso de devolución por deterioro anticipado

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Cliente	Presenta el producto en el estado que se encuentra, explica su inconformidad y solicita el cambio.
Jefe de Ventas	Recibe el producto, verifica la factura de compra, analiza el estado del producto y pide la Administrador el análisis del caso.
Administrador	Analiza el estado del producto y autoriza al personal de ventas a que realice el cambio.
Personal de Ventas	Procede a verificar la existencia del producto por el cual se va a realizar el cambio y en caso de que no haya, presenta al cliente las posibles alternativas.
Cliente	Analiza todas las posibilidades de cambio y escoge una de ellas.
Cajero	Si el cambio se lo realiza el mismo día de la compra, se anula la factura emitida y se realiza la nueva por el cambio; si el cambio se lo hace en un día diferente se realiza la nota de crédito entrega al cliente y procede con los pasos pertinentes a la facturación del nuevo producto. En caso de que éste tenga un costo superior al anterior, la diferencia será cancelada en alguna de las formas establecidas en el proceso de ventas.
Cliente	Recibe el producto a su satisfacción.
Administrador	Se comunica con el proveedor, explica el estado del producto y acuerda la devolución o cambio. Informa al Auxiliar Contable los

	términos del cambio para que dé el seguimiento necesario.
Auxiliar Contable	Si el acuerdo es el cambio del producto, procede a empacar y enviar al proveedor, y está atento de recibir de inmediato la mercadería nueva. Si por el contrario, el acuerdo es sólo la devolución, comunicarse con el proveedor para que le emita y envíe la respectiva nota de crédito, y finalmente entregar a contabilidad para su registro.
Contabilidad	Realiza el registro de la devolución.

3.4.3. Políticas y procedimientos de Cuentas por cobrar

Objetivo

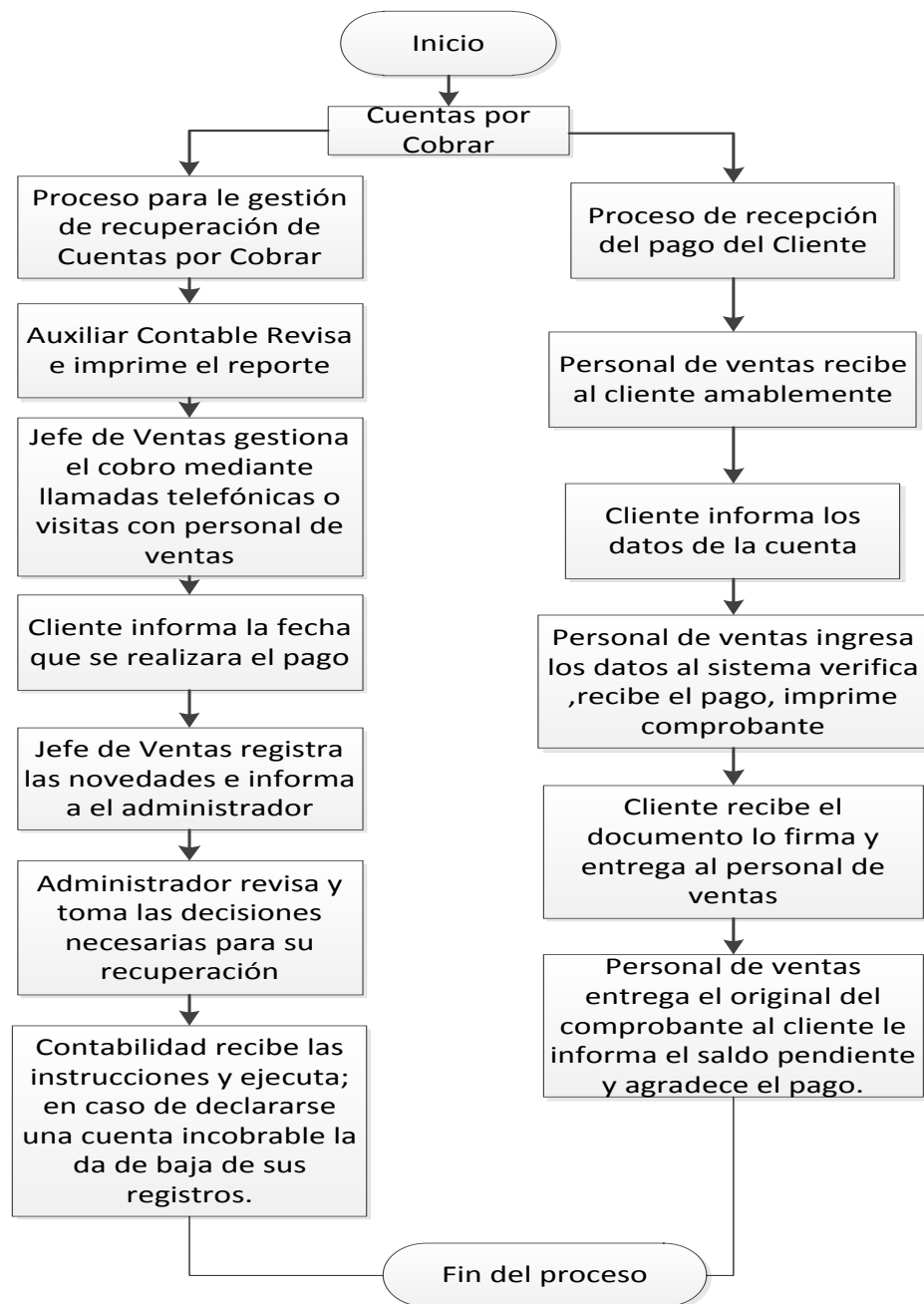
Optimizar los procesos de recuperación de cartera corriente y vencida en busca de efectividad y eficiencia, con el objeto prevenir la acumulación de cartera e incrementar la liquidez de la empresa.

Políticas

- Registrar el pago realizado por los clientes inmediatamente en el sistema y entregar el correspondiente comprobante.
- Considerar como único documento válido para el reclamo del cliente por inconformidad con el saldo pendiente, los recibos de cobro emitidos por el cajero – vendedor.
- Gestionar la recuperación de cartera y realizar la cobranza, por parte del jefe de ventas, según el reporte de cuentas por cobrar la segunda semana de cada mes.
- Reportar a Contabilidad La cuarta semana del mes las novedades de gestión de cobranza.

Flujo del Proceso

GRÁFICO 3. 4 Flujograma de recuperación de cartera



Procedimientos

Proceso de recepción del pago del cliente

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Cajero	Recibe al cliente, saluda amablemente y escucha su requerimiento.
Cliente	Informa al personal de ventas los datos de la cuenta.
Cajero	Ingresa al sistema los datos dados por el cliente y verifica el estado de la cuenta, saldo y vencimiento e informa al cliente; recibe el pago y lo registra. Imprime el comprobante y entrega al cliente para que firme.
Cliente	Revisa, firma y entrega el comprobante al personal de ventas.
Cajero	Entrega el comprobante original al cliente y de haber saldo pendiente, le informa el valor y la fecha de vencimiento. Agradece el pago e incentiva a una nueva compra.

Proceso para la gestión de recuperación de cuentas por cobrar

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Auxiliar Contable	Revisa los vencimientos de las cuentas por cobrar e imprime el reporte, entrega al Jefe de ventas para que gestione el cobro.
Jefe de Ventas	Realiza las llamadas correspondientes a los clientes para informarle sobre su saldo vencido y requerir su pronto pago. En caso de no recibir respuesta, envía al personal de ventas a que visite personalmente al cliente.
Personal de Ventas	Realiza la visita personal al cliente para informarle sobre su saldo vencido y requerir su pronto pago.

Cliente	Informa a la persona que realizó la gestión el día que se realizará el pago.
Jefe de Ventas	Registra las novedades recibidas de los clientes a través de la llamada telefónica o la visita personal, y está pendiente de su cumplimiento. En caso de que no se cumpla se procede nuevamente con la gestión. Realiza un informe mensual de los resultados de la gestión y entrega al Administrador.
Administrador	Analiza el informe entregado por el Jefe de Ventas y toma las decisiones necesarias para su recuperación. Informa al Departamento de Contabilidad las decisiones tomadas.
Contabilidad	Recibe las decisiones tomadas por el Administrador sobre las novedades de la gestión de cobro y las ejecuta, dando las instrucciones al personal involucrado. En caso de que sea declarada una cuenta incobrable, se procede a dar de baja del sistema y hacer el registro correspondiente.

3.4.4. Políticas y procedimientos para la Apertura y cierre de caja

Objetivo

Precautelar el manejo de efectivo y otros valores del movimiento diario de la empresa.

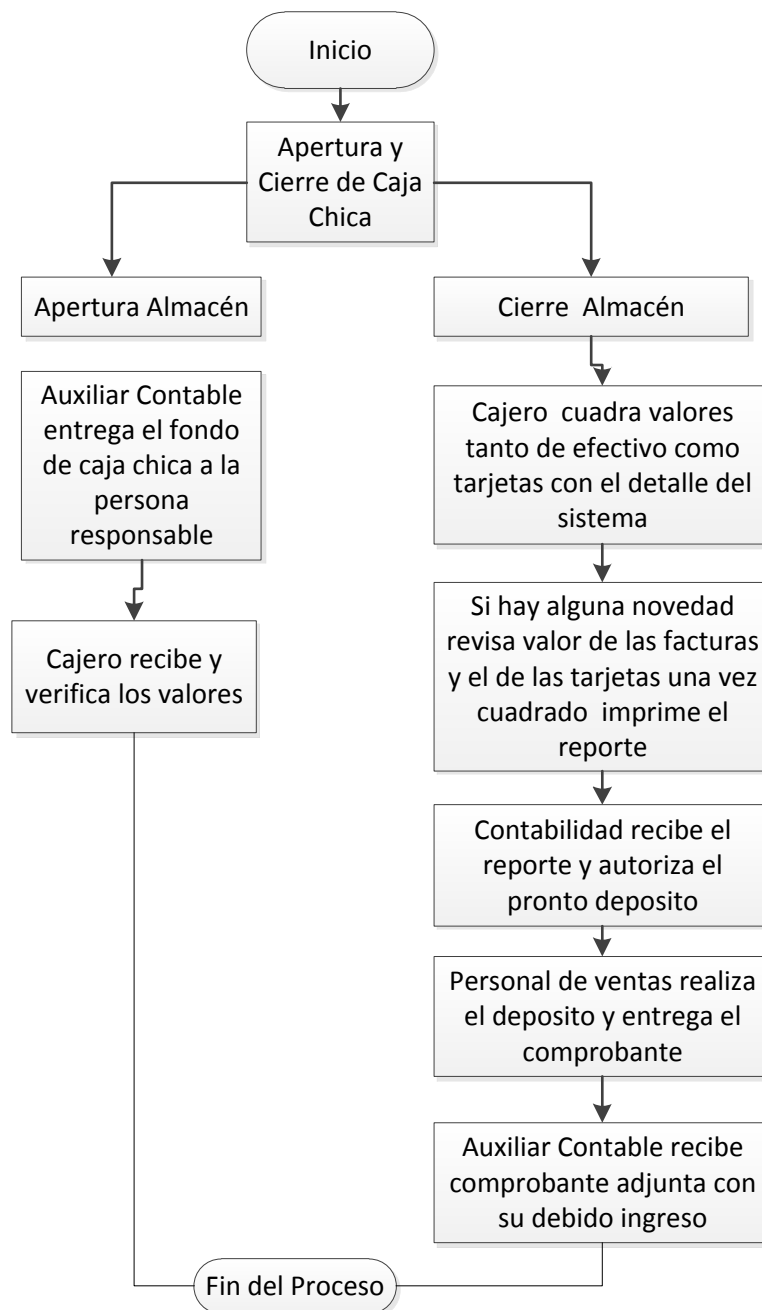
Políticas

- El fondo de cambios será entregado por el Auxiliar Contable, o en su ausencia, por el jefe de ventas al cajero que realiza la apertura y cierre de la caja.
- En caso de que hubieren billetes o monedas falsos se procederá a descontar el valor por medio del rol de pagos del responsable.

- En caso de existir faltantes de caja se procederá a descontar el valor por medio del rol de pagos de los responsables.
- El nivel de tolerancia en faltantes o sobrantes de dinero en más menos veinte y cinco centavos.
- Los pagos que se efectúen del efectivo de ventas del día, serán autorizados únicamente por el Administrador o Gerente, y los documentos legales de respaldo se adjuntarán en el cierre de caja.
- Los valores recibidos del cierre de caja serán depositados máximo hasta las 10H00 am del siguiente día laborable.
- Los cierres de caja del fin de semana o días feriados serán entregados al Jefe de Ventas, mismo que custodiará los valores hasta su entrega al Auxiliar de Contabilidad.
- Se realizarán arqueos de caja una vez a la semana.

Flujo del Proceso

GRÁFICO 3. 5 Flujograma de cierre y apertura de caja



Procedimiento

RESPONSABLE

Auxiliar Contable

ACTIVIDAD

Al momento que se realice la apertura del almacén se entrega el fondo de cambios al cajero de turno.

Cajero

Recibe y constata el valor del fondo de cambios.

El efectivo y otros valores que sean recibidos por concepto de pago de ventas se los deberá verificar tanto en cantidad como en autenticidad.

Al momento del cierre del almacén se procede a realizar las siguientes actividades:

Hacer el cierre del sistema visualizando por pantalla los respectivos saldos.

Cuadrar los valores del sistema con los valores físicos de las diferentes formas de pago es decir: efectivo, cierres de las tarjetas y heques por depositar.

En caso de existir alguna diferencia en los valores, revisar las facturas realizadas y comprobar la forma de pago.

Una vez rectificadas las diferencias visualizar por pantalla el cierre de caja y cuadrar nuevamente valores.

Si ya no existen diferencias, proceder a imprimir el cierre de caja.

Adjuntar al Cierre de Caja Físico la siguiente documentación de respaldo:

Comprobantes de venta, Facturas, Notas de Crédito.

Recibos de Cobros a clientes

Efectivo: Dinero y comprobante de depósito; en caso de que haya algún movimiento extraordinario de caja, adjuntar además los recibos de gastos debidamente legalizados y autorizados.

Tarjetas: Cierres de los POS de las tarjetas con todos los comprobantes debidamente firmados y en las cantidades que registra el emisor.

Cheques.

En caso de existir faltantes de caja, detallar el valor y firmar los responsables.

Entregar el Cierre de Caja a Contabilidad debidamente firmado para su revisión y comprobación.

Auxiliar Contable

Revisa el cierre de caja y verifica que los valores detallados en el mismo sean iguales a los entregados físicamente. Si se detecta alguna falla se entregará el cierre de caja al Jefe de ventas para que se realice las rectificaciones correspondientes. Si no existen novedades, se realiza las respectivas papeletas de depósito y envía al personal de ventas a realizar el trámite en el banco.

Personal de Ventas

Realiza el depósito en el banco asignado y entrega el comprobante al Auxiliar Contable.

Auxiliar Contable

Adjunta el comprobante de depósito con todos los documentos entregados en el cierre de caja y entrega al contador para su registro y archivo.

3.4.5. Políticas y procedimiento para otros procesos

Dentro de otros procesos tenemos:

- ✓ Toma Física de Inventarios
- ✓ Manejo de Caja Chica

Políticas y procedimientos para la toma física de inventario

Objetivo

Establecer directrices mediante las cuales se realizará el control de inventarios para determinar diferencias y responsables.

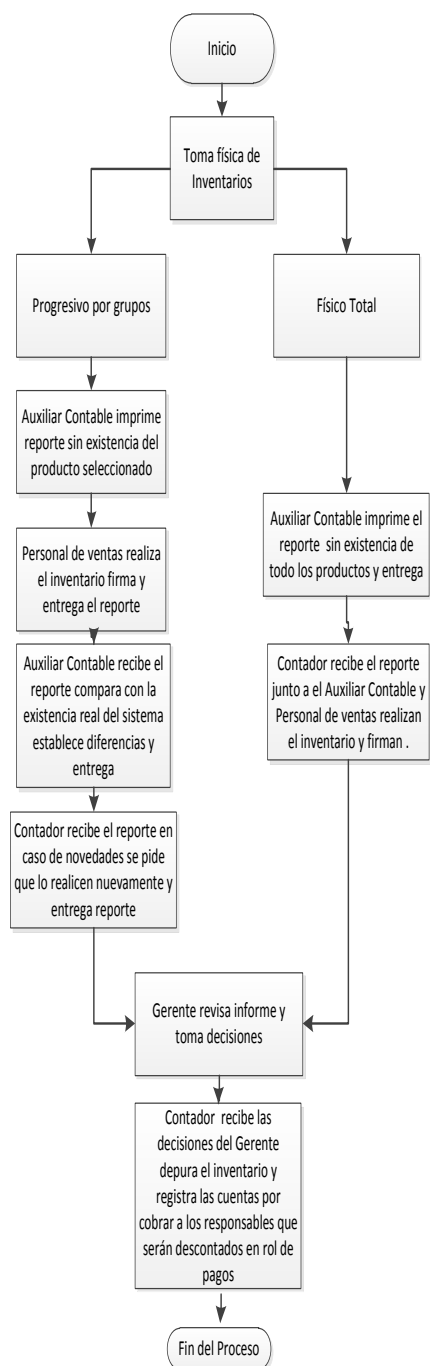
Políticas

- La toma física de inventarios se realizará de forma parcial progresiva por grupos y general.
- La toma física parcial progresiva por grupos se las realizará luego de las temporadas altas o feriados, serán programadas con anterioridad entre el Administrador, Contabilidad y Ventas.
- La toma física general total se la realizará una vez al año, en el mes de enero.
- dentro de los meses de menos rotación, siendo los primeros días de enero.
- La toma física parcial será realizada por el personal de ventas y verificada por el auxiliar contable.
- La toma física total será realizada por Contabilidad en presencia del personal responsable del inventario.
- Las diferencias establecidas entre el inventario físico y el existente en el reporte, serán revisadas inmediatamente para determinar su origen y posible corrección.
- Las diferencias finales determinadas luego de la revisión serán calculadas y atribuidas a los responsables para proceder al descuento respectivo.
- Los porcentajes mencionados serán distribuidos y revisados dependiendo de la cantidad de personas y tiempo laborado.

- Si el valor a ser descontado por concepto de faltantes de inventario es considerable se procederá a descontar en dos o tres cuotas si fuera necesario, caso contrario se lo realizará en un solo pago.

Flujo del Proceso

GRÁFICO 3. 6 Flujograma de toma física de inventarios



Procedimientos

Procedimiento para la toma de inventario progresivo por grupos

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Auxiliar Contable	Imprime el reporte de inventario sin existencia del grupo seleccionado a realizar la toma física y entrega al personal de ventas.
Personal de Ventas	Realiza la toma física del grupo del inventario del cual se entregó el reporte. Al finalizar la toma física, registra la fecha de finalización, firma el reporte y entrega al Auxiliar Contable. Este proceso se realiza hasta que se termine la toma física de todos los grupos de artículos que existen en el almacén.
Auxiliar Contable	Recibe el reporte del Personal de ventas y procede a comparar con la existencia real del sistema. Establece diferencias entre los dos reportes y entrega el informe al Contador.
Contador	Recibe el informe del inventario realizado, revisa las novedades que se presentaron e imprime un reporte; entrega al Auxiliar Contable y al Personal de Ventas para que conjuntamente vuelvan a tomar la existencia física de las mismas.
Auxiliar Contable y Personal de Ventas	Reciben el reporte y vuelven a realizar la toma física y entregan el mismo al Contador para su revisión final.
Contador	Recibe el reporte y establece diferencias finales de la toma física del inventario. Realiza el informe y entrega al Gerente para que tome las decisiones al respecto.

Gerente	Revisa el informe presentado por el Contador y registra las decisiones tomadas y entrega al Contador.
Contador	Procede a realizar la regularización y depuración del inventario y registrar las cuentas por cobrar correspondientes a los responsables, para posteriormente descontar vía rol de pagos.

Procedimiento para la toma de inventario físico total

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Auxiliar Contable	Imprime el reporte de inventario total sin existencia para realizar la toma física y entrega al Contador.
Contador	Conjuntamente con el Auxiliar Contable y el personal de ventas realizan la toma física del inventario, registran la fecha de finalización y firman el reporte. Posteriormente realiza la comparación de la existencia física y la del sistema y se establece diferencias. Hace el informe de novedades y entrega al Gerente para que tome las decisiones al respecto.
Gerente	Revisa el informe presentado por el Contador y registra las decisiones tomadas y entrega al Contador.
Contador	Procede a realizar la regularización y depuración del inventario y registrar las cuentas por cobrar correspondientes a los responsables, para posteriormente descontar vía rol de pagos.

Políticas y procedimientos para caja chica

Objetivo

Administrar, controlar y mantener en permanente disponibilidad el Fondo de Caja Chica.

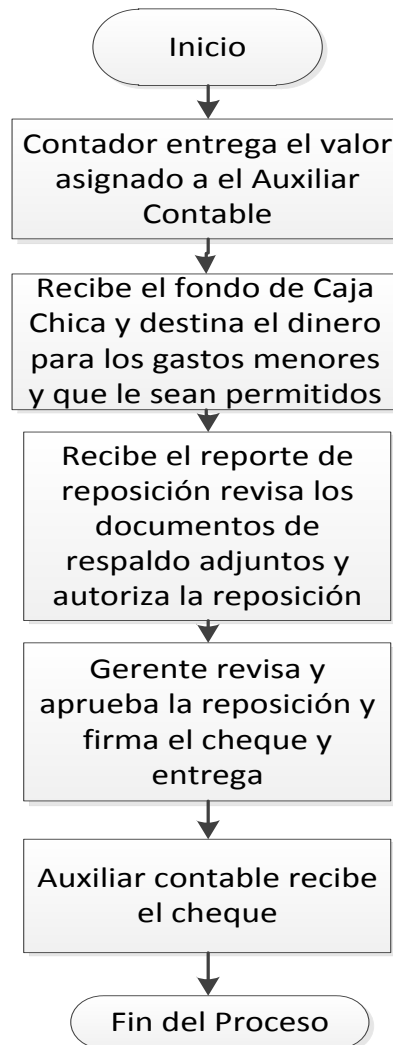
Políticas

- El responsable del fondo de caja chica será el Auxiliar Contable.
- La apertura y valor del Fondo de caja chica será autorizado por la Gerencia.
- Los gastos atribuibles a caja chica serán menores a treinta 00/100 dólares (USD 30.00).
- La reposición de fondo de caja chica se lo realizará cuando su valor esté consumido en un 80%.
- El último día laborable del mes se realizará la reposición del fondo de caja chica sin importar si el valor está consumido el porcentaje establecido por la política.
- Los documentos habilitantes para sustentar gastos del fondo de caja chica serán: facturas, notas de venta, recibos que estén legibles, sin enmendaduras y deberán debidamente firmados por las personas quienes hayan realizado el gasto.
- El reporte de reposición del fondo de caja chica será revisado por el Contador y aprobado por la Gerencia o en su ausencia por el Administrador.
- Cuando no se conozca con exactitud el valor para realizar el gasto se firmará un recibo provisional, mismo que deberá ser justificado con los comprobantes definitivos máximo en 48 horas, caso contrario será tomado como anticipo de sueldo a la persona responsable del gasto.
- Si las reposiciones del Fondo de Caja Chica son demasiado frecuentes se procederá a realizar el aumento del fondo, mismo que será solicitado por Contabilidad y autorizado por Gerencia.
- Son gastos restringidos del fondo de caja chica los siguientes:
- Anticipos para compras de bienes o servicios.

- Préstamos o Anticipos al personal.
- Gastos por montos mayores a treinta 00/100 dólares (USD 30.00).
- Facturas o Notas de Venta que no estén con los datos del almacén.
- Se realizarán Arqueos al Fondo de Caja Chica una vez al mes y el responsable de realizarlos será el Contador o el Administrador

Flujo del Proceso

GRÁFICO 3. 7 Flujograma de manejo de caja chica



Procedimientos para el manejo del fondo de caja chica

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

Contador

Entrega el valor destinado para fondo de Caja Chica al Auxiliar Contable.

Auxiliar Contable

Recibe el fondo de caja chica, constata y destina los fondos para los gastos que según las políticas del almacén le permita cubrir. Mismos que serán respaldados por los documentos habilitantes que justifiquen dichos

	gastos. Una vez que el valor del fondo de caja chica este consumido en el porcentaje que lo determina la política se realizará el reporte para la reposición de caja chica en el formato preestablecido y entrega al Contador.
Contador	Recibe el reporte de reposición entregado por el Auxiliar Contable, revisa los documentos adjuntos, emite el cheque y entrega al Gerente para que lo firme y conjuntamente con el reporte apruebe la reposición.
Gerente	Revisa el reporte, aprueba la reposición, firma el cheque y entrega a Contabilidad.
Contador	Recibe el cheque y el reporte debidamente firmados y aprobados de Gerencia, archiva los documentos y entrega el cheque al Auxiliar Contable.
Auxiliar Contable	Cambia el cheque y realiza la reposición al fondo.

3.5. MANUAL CONTABLE – FINANCIERO

El departamento de Contabilidad es el lugar donde se concentran todas las operaciones realizadas en los distintos departamentos de la empresa; su función principal consiste en registrar contablemente todas las operaciones económicas de la organización, que forma el punto de partida para los asientos contables que posteriormente servirán para elaborar los Estados Financieros, con lo cual concluye el ciclo contable.

Los Estados Financieros constituyen una herramienta importante para la toma de decisiones en una empresa, al desarrollarse todo éste proceso en el Departamento Contable, es de extrema necesidad que cuente con un Manual Contable – Financiero, mismo que sirve como guía ya que

integra el conjunto de instrucciones para la operación del sistema de contabilidad en una entidad.

3.5.1. Políticas

Objetivo

Establecer las normativas necesarias para que el área de contabilidad registre las transacciones de manera correcta y así lograr que la información y datos que se reportan en los distintos Estados Financieros sean claros precisos y confiables, para la toma de decisiones oportunas para la empresa.

Políticas Contables

- Los estados financieros se presentarán para su evaluación en períodos trimestrales.
- El método que se aplicará para el cálculo de la depreciación de los activos será el método de línea recta.
- Los porcentajes aplicables para la provisión de cuentas incobrables dependerán del tiempo de vencimiento y serán los siguientes:

Días vencidos	Porcentaje a aplicar
De 1 a 30 días	0.5%
De 31 a 60 días	1.0%
De 61 a 90 días	1.5%
De 91 a 120 días	2.0%
De 121 a 180 días	2.5%
De 181 a 365 días	5.0%
Mayor a 365 días	10.0%

- Los roles de pago se realizarán hasta el 28 de cada mes y presentados a Gerencia para su revisión y aprobación.
- El pago de nómina se realizará hasta el 03 de cada mes.

- Las variaciones de sueldos por horas extras y otros, en el IESS serán reportadas hasta el 5 de cada mes.
- Las cuentas por cobrar adquiridas por los empleados de la empresa por consumos en el almacén serán a 30 días. En caso de solicitar una extensión en el plazo, ésta solicitud será autorizada expresamente por la Gerencia.
- Las planillas, comprobantes de pago al IESS y el valor a pagar serán emitidos y presentados hasta el 10 de cada mes a gerencia para que autorice y provisione el valor para el pago.
- Las provisiones de los beneficios sociales como décimo tercer, décimo cuarto sueldo y vacaciones se registrarán mensualmente.
- Los trámites de solicitud de emisión, cambio o corrección de los comprobantes de venta tanto emitidos como recibidos que sean parte de las declaraciones mensuales se los realizará máximo hasta el 15 del mes siguiente.
- Las declaraciones mensuales de impuestos serán realizadas máximo hasta el 20 de cada mes y presentadas a Gerencia para su revisión, aprobación y provisión del valor correspondiente.

3.5.2. Plan de Cuentas

El plan de cuentas, es el instrumento que nos ayuda a mejorar en forma ordenada la contabilidad y facilita el manejo de las cuentas contables. Además con el plan de cuentas se especifican los niveles de presentación de las cuentas en los diferentes estados financieros. En éste consta el Código Numérico y su codificación decimal punteada.

Descripción de las Cuentas

Código:	1
Denominación:	Activo
Naturaleza:	Deudora
Descripción:	Agrupar el conjunto de las cuentas que representan los bienes y derechos tangibles e intangibles de

propiedad de la empresa, que por lo general son fuente potencial de beneficios presentes o futuros.

Código: 2
Denominación: Pasivos
Naturaleza: Acreedora
Descripción: Agrupa el conjunto de las cuentas que representan lo que la institución adeuda a otros en la forma de compromisos monetarios o como obligaciones para proporcionar bienes o servicios en el futuro.

Código: 3
Denominación: Patrimonio
Naturaleza: Deudora
Descripción: Agrupa el conjunto de las cuentas que representan el valor residual de comparar el activo total menos el pasivo total, producto de los recursos netos de la organización que han sido suministrados por los propietarios de los mismos, ya sea directamente o como consecuencia de las actividades ordinarias del negocio.

Código: 4
Denominación: Ingresos
Naturaleza: Acreedora
Descripción: Ingresos de dinero o cualquier otra ganancia o rendimiento de naturaleza económica, obtenido durante cierto periodo de tiempo por concepto de ventas de los bienes o servicios.

Código: 5
Denominación: Costo
Naturaleza: Deudora
Descripción: Es un egreso que representa el valor de los recursos que se erogan en la realización de actividades que generan ingreso; el costo se identifica por ser

generador directo de ingreso y por tanto, es recuperable, está directamente relacionado con el producto y/o servicio que brinda la empresa en cuestión, por lo tanto; es inherente con el giro de la empresa.

Código: 6

Denominación: Gasto

Naturaleza: Deudora

Descripción: Es un egreso que no se identifica directamente con un ingreso, aunque contribuye a la generación del mismo, no se espera que pueda generar ingresos directamente en el futuro, no es recuperable.

Codificación

La codificación que se utilizará para el presente proyecto es numérica, ya que es la más utilizada en nuestro medio, de la cual el primer dígito identifica los componentes del estado financiero, el segundo dígito identifica a que grupo o clase de cuenta pertenecen y los cuales se agrupan en cada Estado Financiero, tercer dígito identifica el subgrupo de cuenta, el cuarto grupo identifica a que cuenta pertenece y finalmente el quinto dígito identifica las cuentas de mayor y sus auxiliares, respectivamente; como se detalla a continuación:

- 1. Componente del estado financiero (ACTIVOS)
- 1.1. Clase de Activo (CORRIENTES)
- 1.1.1. Subgrupo de Activo (DISPONIBLES)
- 1.1.1.01. Identificación de la Cuenta General (CAJA)
- 1.1.1.01.01 Mayor o Auxiliar (Caja General)

❖ Plan de cuentas propuesto para Mercantil Garzón

1= Activo

2= Pasivo

3= Patrimonio

4= Ingresos

5= Gastos

PLAN DE CUENTAS MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.

Plan de Cuentas

Código	Descripción
1	ACTIVO
1.1	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO
1.1.1.1	Caja
1.1.1.2	Bancos
1.1.2	ACTIVOS EXIGIBLES
1.1.2.1	Cuentas por cobrar
1.1.2.1.1	Clientes
1.1.2.1.2	Cuentas por cobrar empleados
1.1.2.1.01	Provisión cuentas incobrables
1.1.3	PAGOS ANTICIPADOS
1.1.3.1	Gastos pagados por anticipado
1.2.2	DEPRECIABLES
1.2.2.1	Edificios e instalaciones
1.2.2.2	Muebles y enseres
1.2.2.3	Equipo de oficina
1.2.2.4	Equipo de computación
1.2.2.01	Depreciación acumulada propiedad planta y equipo
2	PASIVOS
2.1	PASIVOS CORRIENTES CORTO PLAZO
2.1.1	Cuentas por pagar empleados
2.1.2	Aporte IESS por pagar
2.1.3	Impuesto a la renta por pagar
2.1.4	Otras cuentas por pagar
3	PATRIMONIO
3.1	CAPITAL
3.1.1	Capital social
3.2	RESERVAS
3.2.1	Reserva legal
3.3	RESULTADOS
3.3.1	Utilidad del ejercicio anterior
3.3.2	Pérdida de ejercicio anterior

3.3.3	Utilidad del presente ejercicio
3.3.4	Pérdida del presente ejercicio
4.	INGRESOS
4.1	Interés ganado
4.2	Multas empleados
5.	GASTOS
5.1	GASTOS DE PERSONAL
5.1.1	Sueldos y salarios
5.1.2	Beneficios sociales
5.2	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.2.1	Servicios Básicos
5.2.2	Suministros de oficina
5.2.3	Mantenimiento planta y equipo
5.2.4	Depreciación propiedad planta y equipo
5.3	GASTOS GENERALES
5.3.1	Viáticos por cursos
5.3.2	Capacitación
5.4	GASTOS COMERCIALES
5.4.1	Gasto publicidad y propaganda
5.5	OTROS GASTOS
5.5.1	Gastos multas e intereses

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 8 Activo.

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.							
NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3		NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO		GRUPO		SUBGRUPO		MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO							
DESCRIPCION							
Se define como activo a un bien que la empresa posee y puede convertirse							
En dinero u otros medios equivalentes de efectivo, siendo este el potencial de la entidad.							
Comprenden los siguientes grupos:							
N 1	N 2	N 3	N 4	N 5	N 6	Descripción	
1						ACTIVO	
1	1					ACTIVO CORRIENTE	
1	1	1				EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTES DE EFECTIVO	
1	1	1	1			Caja	
1	1	1	2			Bancos	
1	1	2				ACTIVOS EXIGIBLES	
1	1	2	1			Cuentas por cobrar	
1	1	2	1	1		Clientes	
1	1	2	1	2		Cuentas por cobrar empleados	
1	1	2	1	01		Provisión cuentas incobrables	
1	1	3				PAGOS ANTICIPADOS	
1	1	3	1			Gastos pagados por anticipado	
1	2	2				DEPRECIABLES	
1	2	2	1			Edificios e instalaciones	
1	2	2	2			Muebles y enseres	
1	2	2	3			Equipo de oficina	
1	2	2	4			Equipo de computación	
1	2	2	01			Depreciación acumulada, propiedad planta y equipo	
Es una cuenta de carácter deudora, se reflejará en el Debe excepto las cuentas incobrables y depreciaciones acumuladas, mismas que serán presentadas de manera separada de las correspondientes cuentas.							

3.5.3 MANUAL DE CUENTAS

CUADRO 3. 9.Descripción del Manual de Cuentas

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
CÓDIGO Y NOMBRE LA CUENTA DESCRIPCIÓN Concepto de la cuenta establecida				
DINAMICA Naturaleza de la cuenta, se describirá en las partidas contables de NIVEL 2 y NIVEL 3				
POLITICAS Normas o reglas establecidas para regular el buen funcionamiento de una cuenta contable. Se describirán en la cuentas de NIVEL 4				
DEBITOS		CREDITOS		
CONTROL INTERNO Acciones adoptadas por los directivos de la entidad, para evaluar y monitorear las operaciones de la entidad. Se establece en la cuentas de NIVEL 3				
REFERECIA: fuente de consulta				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 10 Débitos – Créditos

DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Entradas de dinero en efectivo y equivalentes de efectivo. • Capitalización. • Adquisición de propiedad planta y equipo. • Recaudación de dinero pendiente de cobro. • Pagos anticipados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desembolso de efectivo • Deterioro propiedad planta y equipo • Consumos

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 11 Activo Corriente

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE			
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Son aquellos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo a corto plazo, son de vital importancia porque son con los que puede operar la empresa y pagar sus pasivos.</p>				
<p>Son de naturaleza deudora y determinan la capacidad de pago que tiene la empresa, comprende los grupos de disponibles, realizables y existencias.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Entradas de dinero en efectivo y equivalentes de efectivo.Recaudación de dinero a corto plazo.Gastos pagados por anticipados.		<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Desembolso de efectivoDisminución de cuentas por cobrar.Consumos		
Referencia: NIC 1 Presentación de estados financieros				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 12 Activos Disponibles

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Son aquellos que se espera sean utilizados (vendidos o consumidos) dentro de un año, se enumeran en orden de liquidez, determina la posición financiera de la empresa</div>				
<div>Comprende las cuentas que registran los recursos de liquidez inmediata, total o parcial, con que cuenta la asociación y puede utilizar para fines generales o específicos.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div>Ingreso de efectivo</div>			<div>CRÉDITOS</div> <div>Egreso de efectivo</div>	
<div>CONTROL INTERNO</div> <div><ul style="list-style-type: none">- Separación de funciones de autorización, custodia y registro de caja y bancos.- Elaboración, revisión y control de conciliaciones bancarias.- Elaboración, revisión y control de arqueos de caja.- Ninguna persona que interviene en caja y bancos debe tener acceso a los registros contables que controle su actividad.</div>				
Referencia: NIC 7; Estado de Flujo de Efectivo (p.7, p.48)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 13 Caja

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	1.1.1.1 CAJA	
<p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN</p> <p>Registra las existencias de dinero en efectivo con que cuenta la asociación, en moneda nacional.</p>				
<p style="text-align: center;">POLÍTICAS</p> <ol style="list-style-type: none"> Estos valores serán recaudados únicamente por la tesorera de la asociación. El dinero disponible en caja será utilizado para otorgar los créditos y realizar gastos varios. Al final de cada mes se realizará una conciliación del saldo de esta cuenta, reflejando los valores recibidos y entregados. 				
<p style="text-align: center;">DÉBITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Entradas de dinero en efectivo recibidos por venta de inmuebles. Ingreso de efectivo por interés y multas. 			<p style="text-align: center;">CRÉDITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Pago de gastos varios. Compra de materiales y suministros de oficina. Pago de sueldos y salarios. 	
Referencia: NIC 7; Estado de Flujo de			Efectivo (p.7, p.48)	

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 14 Bancos

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.1 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	1.1.1.2 BANCOS	
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Registra las existencias de dinero en cheques con que cuenta la asociación, en moneda nacional.</p>				
<div>POLÍTICAS</div> <div><div>1. Los sueldos y salarios serán cancelados por medio de cheque.</div><div>2. Las utilidades a las socias se realizara mediante cheque.</div><div>3. Las compres mayores a USD 500,00 se efectuarán mediante cheques.</div><div>4. No se podrá emitir cheques sin fondos bajo ninguna circunstancia.</div></div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><div>• Entradas de dinero por recaudación.</div><div>• Por donaciones.</div><div>• Aportaciones por las socias.</div><div>Venta de activos.</div></div>			<div>CRÉDITOS</div> <div><div>• Compra de materiales e insumos.</div><div>• Pago de utilidades de las socias.</div></div>	
Referencia: NIC 7; Estado de Flujo de Efectivo (p.7, p.48)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 15 Activos Exigibles

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.2 ACTIVO EXIGIBLE		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Son los derechos de cobro que se crean por la actividad económica de la entidad.</p> <p>Comprende valores que se convertirán en dinero en breve plazo y crédito que no producen directamente rendimientos, sino que se establecieron en virtud de las transacciones de la asociación. Estas son cuentas por cobrar a clientes y empleados.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Cuentas pendientes de cobro			<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Disminución de las cuentas pendientes de cobro.	
<div>CONTROL INTERNO</div> <ul style="list-style-type: none">- Esta partida debe estar dirigida por una sola persona.- El otorgamiento de crédito a clientes, funcionarios y empleados se efectuará sobre la base de las políticas establecidas por la entidad.- Se debe habilitar una cuenta auxiliar para cada cliente, funcionario o empleado.- Debe realizarse arqueos periódicos de los documentos para conciliarlos con los libros contables.- Emitirse mensualmente un análisis de los saldos de cuentas por cobrar.				
Referencia: NIC 1 Presentación de estados financieros				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 16 Cuentas por cobrar

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.2 ACTIVOS EXIGIBLES	1.1.2.1 Cuentas por cobrar	
<div>DESCRIPCION</div> <div>Comprende las cuentas que otorgan derecho a la organización, de exigir a los interesados de los títulos de créditos, el pago de la deuda documentada, registra los aumentos y las disminuciones derivadas de la prestación de servicios.</div>				
<div>POLITICAS</div> <div><div><div>1. Se registrará en el momento de haberse efectuado la operación económica.</div><div>2. Comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva (cobrables en dólares).</div><div>3. Se clasificaran en dos grupos: clientes y empleados.</div><div>4. Revelar el saldo de esta cuenta cada mes en las reuniones establecidas.</div></div><div>Registrar la debida disminución por causa de provisión para incobrables.</div></div>				
<div>DEBITOS</div> <div><div><div>• Monto de crédito otorgados.</div><div>• Renovación de préstamos</div><div>• El importe de las multas y anticipos efectuados a empleados</div></div></div>			<div>CREDITOS</div> <div><div><div>• El importe de los créditos descontados.</div><div>• Los anticipos recibidos.</div></div><div>Los pagos recibidos por el personal.</div></div>	
Referencia: NIC 32; Instrumentos financieros. NIC 39; Instrumentos financiero, reconocimiento y medición. NIIF 7; Instrumentos financieros- Información a revelar. NIIF 9; Instrumentos financieros				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 17 Clientes

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.2 ACTIVOS EXIGIBLES	1.1.2.1 Cuentas por cobrar	1.1.2.1.1 Clientes
DESCRIPCIÓN				
Agrupan los derechos de cobro a clientes, se derivan de la prestación del servicio que realiza la asociación en razón de su actividad económica.				
POLÍTICAS				
<div>1. Se registrará en el momento de haberse efectuado la operación económica.</div> <div>2. Comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva (cobrables en dólares).</div> <div>3. Los datos obtenidos por esta cuenta formaran una base para la toma de decisiones.</div>				
DÉBITOS		CRÉDITOS		
<div>Derechos de cobro a que da lugar la prestación de servicios, inherentes al giro del negocio.</div>		<div>Anticipos recibidos por créditos.</div> <div>Disminución de los derechos de cobro a clientes.</div>		
Referencia: NIC 32; Instrumentos financieros				
NIC 39; Instrumentos financiero, reconocimiento y medición.				
NIIF 7; Instrumentos financieros- Información a revelar				
NIIF 9; Instrumentos financieros				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 18 Cuentas por Cobrar Empleados

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.2 ACTIVOS EXIGIBLES	1.1.2.1 Cuentas por cobrar	1.1.2.1.2 Cuentas por cobrar empleados
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Agrupan las cuentas que representan las sumas adeudadas por el personal de la asociación, pueden ser por anticipos.</p>				
<div>POLÍTICAS</div> <div><div>1. Se registrará en el momento de haberse efectuado la operación económica.</div><div>2. Los saldos de los anticipos serán descontados en su pago mensual.</div></div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><div>• Los préstamos al personal.</div></div>			<div>CRÉDITOS</div> <div><div>• Pagos recibidos por el personal</div></div>	
Referencia: NIC 32; Instrumentos financieros NIC 39; Instrumentos financiero, reconocimiento y medición. NIIF 7; Instrumentos financieros- Información a revelar NIIF 9; Instrumentos financieros				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 19 Provisión Cuentas Incobrables

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.2 ACTIVOS EXIGIBLES	1.1.2.1 Cuentas por cobrar	1.1.2.1.2 Provisión cuentas incobrables
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Es una cuenta de valuación del activo (de naturaleza deudora), esta no se destina a cubrir los saldos pendientes, más bien es una estrategia empleada para protegerlos y representan un gasto.</div>				
<div>POLÍTICAS</div> <div>1. Se calculará el 1% del total de las cuentas por cobrar al final del ejercicio económico.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Valor del cálculo de la provisión (1% de cuentas por cobrar)</div>			<div>CRÉDITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Cuando una cuenta ha sido recuperada.</div>	
<div>Referencia: NIC 39 Instrumentos financieros: Reconocimiento y medición (p.55)</div> <div>NIIF 9 Instrumentos financieros.(p.4)</div>				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 20 Pagos Anticipados

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.3 PAGOS ANTICIPADOS		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Son activos derivados de pagos efectuados en efectivo o sus equivalentes con la finalidad de asegurar el abastecimiento, con ciertos beneficios, de servicios o activos que se van a recibir en el desarrollo normal de las operaciones futuras de la entidad.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Gastos pagados por anticipado.		<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Se disminuyen en el momento en que son consumidos		
<div>CONTROL INTERNO</div> <ul style="list-style-type: none">Desarrollar un cronograma de pagos para aplicar oportunamente el consumo o amortización de los pagos				
Referencia: NIC 39; Instrumentos financieros, reconocimiento y medición.				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 21 Gastos Pagados por Anticipado

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.1 ACTIVO CORRIENTE	1.1.3.1 Gastos pagados por anticipado		
DESCRIPCIÓN				
Erogaciones liquidadas anticipadamente, tales como arrendamiento, seguro, publicidad, entre otros.				
POLÍTICAS				
2. La parte que no se ha utilizado de estos gastos se presenta como un activo en la hoja del balance.				
3. Se disminuirá la cuenta en el momento del consumo del bien o servicio				
DEBITOS		CREDITOS		
• Erogaciones efectuadas con anticipación como: arriendo, seguro, publicidad y otros.		Consumo del bien o servicio.		
Referencia: NIC 39; Instrumentos financieros, reconocimiento y medición.				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 22 Propiedad Planta y Equipo

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.2 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO			
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Son aquellos activos tangibles, que sea probable obtener beneficios futuros, se esperan utilicen por más de un período y que el costo pueda ser valorado con fiabilidad, se utilicen en el suministro de bienes o servicios, o se utilicen para propósitos administrativos.</p>				
<p>Comprende el conjunto de cuentas que registran los bienes de cualquier naturaleza que posea el ente económico.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Adquisición de un bien inmuebleCompra de: muebles y enseres, equipo de oficina y equipo de computación.Incremento en la valoración del bien		<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Venta de propiedad planta y equipo.Por haber sido dado de baja el bien valorizado.Disminución de su valor.		
Referencia: NIC 1 Presentación de los estados financieros				
NIC 16 Propiedades, plantas y equipos, (p.6)				
NIC 17 Arrendamientos, (p.20)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 23 No Depreciables

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.2 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.2.1 NO DEPRECIABLES		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Por disposición legal no son objetos de depreciación, como el terreno que gana plusvalía.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Adquisición del bien inmueble.Incremento de su valor mediante el debido avalúo.</div>		<div>CRÉDITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Venta del activo fijo no depreciable.</div>		
<div>CONTROL INTERNO</div> <div><ul style="list-style-type: none">Desarrollar una tarjeta en la que conste su código, ubicación, costo histórico, la fecha de adquisición, costo histórico, mantenimiento, reparaciones y ampliaciones realizadas.</div>				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 24 Terrenos

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.2 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.2.1 NO DEPRECIABLES	1.2.1.1 Terrenos	
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Comprende el valor de los predios donde están constituidas las edificaciones de propiedad de la asociación, así como las futuras ampliaciones o construcciones para el uso de la misma.</p>				
<div>POLÍTICAS</div> <p>1. Registran su valor real mediante un avalúo.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• Importe de las mejoras que representen un mayor valor del activo.• Cantidad determinada mediante avalúo técnico de los terrenos recibidos por donación o aporte.			<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• Venta de terreno.	
Referencia: NIC 16 Propiedades, plantas y equipos, (p.6) NIC 17 Arrendamientos, (p.20)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 25 Depreciables

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.2 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.2.2 DEPRECIABLES		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Esta cuenta se encuentra los activos que serán usados durante más de un período contable, se desgastan por su uso y tienen una vida útil limitada.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Compra de activos como: equipo de computación, muebles y enseres, equipo de oficina y otros.		<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Depreciación o desgaste del activo causado en el período contable.Venta del activo.Por haber sido dado de baja el bien.		
<div>CONTROL INTERNO</div> <ul style="list-style-type: none">Segregación de actividades para el registro y custodia del activo.Diseñar tarjetas de identificación para cada uno de los activos, en la que conste el código, ubicación, costo histórico, fecha de adquisición, depreciación y todos los desembolsos realizaos sobre estos activos a lo largo de su vida útil.Realizar periódicamente un inventario físico.				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 26 Edificio e instalaciones

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.2 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.2.2 DEPRECIA_BLES	1.2.2.1 Edificio e instalaciones	
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>En esta cuenta se registrará el costo de adquisición o construcción del inmueble, de propiedad de la asociación, destinados para el desarrollo de sus actividades económicas.</p>				
<div>POLÍTICAS</div> <div><div>1. Se registrará su valor en el momento de la adquisición.</div><div>2. Se realizara la depreciación de este activo por el método de línea recta.</div><div>3. El porcentaje de depreciación para este activo será del 5% anual.</div></div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><div>Costo histórico de la construcción o edificación.</div><div>Valor de las adiciones, reparaciones, mejoras y otros cargos capitalizables.</div></div>			<div>CRÉDITOS</div> <div><div>Costo de las edificaciones y construcciones vendidas, cedidas o demolidas o rematadas.</div></div>	
Referencia: NIC 16 Propiedades, plantas y equipos, (p.6)				
NIC 17 Arrendamientos, (p.20)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 27 Muebles y Enseres

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.2 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.2.2 DEPRECIABLES	1.2.2.2 Muebles y enseres	
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Esta cuenta comprende la adquisición de muebles y enseres que sean de propiedad del ente económico, utilizados para el desarrollo de sus actividades.</p>				
<div>POLÍTICAS</div> <div><div>1. Se registrará su valor en el momento de la adquisición.</div><div>2. Se realizara la depreciación de este activo por el método de línea recta.</div><div>3. El porcentaje de depreciación para este activo será del 10% anual.</div></div>				
<div>DÉBITO</div> <div>Compra de muebles y enseres.</div>		<div>CRÉDITO</div> <div><div>Costo en libros del activo dado de baja por pérdida, robo u otras circunstancias.</div><div>Venta del activo.</div></div>		
Referencia: NIC 16 Propiedades, plantas y equipos, (p.6)				
NIC 17 Arrendamientos, (p.20)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 28 Equipo de Oficina

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.2 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.2.2 DEPRECIABLES	1.2.2.3 Equipo de oficina	
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>En esta cuenta se registrará el costo histórico del equipo mecánico y electrónico de propiedad del ente económico, utilizados para el desarrollo de sus operaciones.</div>				
<div>POLÍTICAS</div> <div>1. Se registrará su valor en el momento de la adquisición. 2. Se realizara la depreciación de este activo por el método de línea recta. 3. El porcentaje de depreciación para este activo será del 10% anual.</div>				
<div>DÉBITO</div> <div><ul style="list-style-type: none">Adquisición de equipo de oficina como: calculadoras, teléfonos, copiadoras y otro necesarios.</div>		<div>CRÉDITO</div> <div><ul style="list-style-type: none">Costo en libros del activo dado de baja por pérdida, robo u otras circunstancias.Venta del activo.</div>		
Referencia: NIC 16 Propiedades, plantas y equipos, (p.6) NIC 17 Arrendamientos, (p.20)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 29 Equipo de Computación

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.2 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.2.2 DEPRECIABLES	1.2.2.4 Equipo de computación	
DESCRIPCIÓN				
En esta cuenta se registra en costo histórico del equipo de cómputo adquirido por la asociación para el desarrollo de sus planes o actividades de sistematización y comunicación.				
POLÍTICAS				
1. Se registrará su valor en el momento de la adquisición. 2. Se realizara la depreciación de este activo por el método de línea recta. 3. El porcentaje de depreciación para este activo será del 33% anual durante 3 períodos.				
DÉBITOS			CRÉDITO	
• Compre de equipo de computación			• Costo en libros del activo dado de baja por pérdida, robo u otras circunstancias. Venta del activo.	
Referencia: NIC 16 Propiedades, plantas y equipos, (p.6) NIC 17 Arrendamientos, (p.20)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 30 Depreciación Acumulado Propiedad, Planta y Equipo

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
1 ACTIVO	1.2 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.2.2 DEPRECIABLE	1.2.2.01 Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo	
<div>DESCRIPCION</div> <p>Esta cuenta reduce o disminuye el valor del activo fijo, se aumenta hasta que el activo se haya depreciado por completo, vendido o dado de baja.</p>				
<div>POLÍTICAS</div> <div><div>1. La depreciación debe basarse en la vida útil estimada del bien.</div><div>2. Este valor será el establecido por el Servicio de Rentas Interna.</div><div>3. Cuando se adquiriera un bien que haya estado en uso y por lo tanto haya sido parcialmente depreciado, se depreciara teniendo en cuenta, la vida útil restante</div></div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><div>• Valor de la depreciación calculada mensualmente.</div></div>			<div>CRÉDITO</div> <div><div>• Por el valor de la depreciación ajustada que tengan los bienes dados de baja por venta, cesión, destrucción, daño, pérdida o sustracción.</div></div>	
Referencia: NIC 16 Propiedades, plantas y equipos, (p.6, 43)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 31 Pasivo

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.					
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA	
2 PASIVO					
DESCRIPCIÓN					
Se define como pasivo al conjunto de compromisos y responsabilidades adquiridas hacia terceras personas pendientes de pago a una determinada fecha, que están a cargo de la entidad y cuyos valores se invierten en la institución para mantener su funcionamiento.					
Comprenden los siguientes grupos:					
N1	N2	N3	N4	N5	Descripción
2					PASIVOS
2	1				PASIVOS CORRIENTES CORTO PLAZO
2	1	1			Cuentas por pagar empleados
2	1	2			Aporte IESS por pagar
2	1	3			Impuesto a la renta por pagar
2	1	4			Otras cuentas por pagar
Estas cuentas son de carácter acreedor, y cada vez que se realice un abono su saldo aumenta.					
DÉBITOS			CRÉDITOS		
• Por obligaciones contraídas para el financiamiento del negocio Obligaciones por pagar			• Por obligaciones contraídas pendientes de pago.		

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 32 Pasivos Corrientes

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
2 PASIVO	2.1 PASIVOS CORRIENTES CORTO PLAZO			
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Se denominan aquellas cuentas que están constantemente en movimiento.</div>				
<div>Un pasivo debe clasificarse como corriente cuando:</div> <div><div>a) Se espera liquidar en el curso normal de la operación de la empresa.</div><div>b) Debe liquidarse dentro de un año desde la fecha del balance.</div></div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><div>• Desembolso de dinero por pago de nomina</div><div>Aporte IESS</div></div>		<div>CRÉDITOS</div> <div><div>• Por obligaciones pendientes de pago.</div></div>		
Referencia: NIC 1; Estados financieros				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 33 Cuentas por Pagar Empleados

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
2 PASIVO	2.1 PASIVOS CORRIENTES CORTO PLAZO	2.1.1 Cuentas por pagar empleados		
DESCRIPCIÓN Son todas las cuentas que pertenecen a haberes u obligaciones contraídas con el personal de la compañía. Los valores a cancelar por concepto de nómina debe ser cancelado a corto plazo				
DÉBITOS <ul style="list-style-type: none">Desembolso de dinero por pago de nominaObligaciones causadas y pendientes de pago por obligaciones contraídas por utilidades.		CRÉDITOS <ul style="list-style-type: none">Por el valor de las obligaciones a los empleados		
CONTROL INTERNO <ul style="list-style-type: none">- Realizar un cronograma de pagos a empleados.- Estos pagos deben ser debidamente autorizados y aprobado.- Cada empleado debe tener un código.				
Referencia: NIC 19; Retribuciones a los empleados Código de trabajo				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 34 Aporte IESS por Pagar

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
2 PASIVO	2.1 PASIVOS CORRIENTES CORTO PLAZO	2.1.2 Aporte IESS por pagar		
DESCRIPCIÓN				
Representa las obligaciones contraídas con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social al momento que los empleados son afiliados a la Asociación. Los valores por concepto de beneficios de ley son de carácter obligatorio para toda entidad, estos deben ser provistos durante el tiempo de transcurso del ejercicio económico.				
DÉBITOS <ul style="list-style-type: none">• Por el pago de aportes• Pago de las obligaciones pertenecientes a los beneficiarios		CRÉDITOS <ul style="list-style-type: none">• Al momento de determinar el valor a pagar.• Por el valor de las obligaciones laborales pendientes de pago.		
CONTROL INTERNO <ul style="list-style-type: none">- Realizar un cronograma de pagos.- Estos pagos deben ser debidamente autorizados y aprobado.				
Referencia: NIC 19; Retribuciones a los empleados NIC 26; Contabilización sobre planes de retiro. Código de trabajo				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 35 Impuesto a la Renta por Pagar

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
2 PASIVO	2.1 PASIVOS CORRIENTES CORTO PLAZO	2.1.3 Impuesto a la renta por pagar		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Representa el impuesto restante de los ingresos de un periodo, originados en su calidad de agentes de retención.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Cancelación de impuesto a la renta por pagar</div>		<div>CRÉDITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Impuesto a la renta por pagar</div>		
<div>CONTROL INTERNO</div> <div><ul style="list-style-type: none">Realizar el cálculo del Impuesto e acuerdo a lo dispuesto en la Ley.Llevar un registro de los pagos provisionales realizados con el monto, número de comprobante de Egreso y fecha de cada uno de los pagos.Los pagos deben ser debidamente autorizados y aprobado.-</div>				
Referencia: NIC 19; Retribuciones a los empleados				
Código de trabajo				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 36 Otras Cuentas por Pagar

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
2 PASIVO	2.1 PASIVOS CORRIENTES CORTO PLAZO	2.1.4 Otras cuentas por pagar		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Son obligaciones contraídas por la Asociación por concepto de adquisición de varios elementos necesarios para el funcionamiento de la misma.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Pago a socios por concepto de dividendos y excedentes• Por abono o cancelación de la obligación• Por pagos que se realicen conforme los vencimientos pactados</div>		<div>CRÉDITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Por el valor de dividendos y excedentes aprobados por la Asamblea de Socias• Por el valor de otras cuentas por pagar.</div>		
<div>CONTROL INTERNO</div> <div><ul style="list-style-type: none">- Realizar un cronograma de pagos.- Los pagos deben ser debidamente autorizados y aprobado.</div>				
Referencia: NIC 1; Estados financieros.				
NIC 32; Instrumentos financieros.				
NIC 39; Instrumentos financieros, reconocimiento y medición.				
NIIF 7; Instrumentos financieros- información a revelar.				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 37 Patrimonio

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.									
NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3		NIVEL 4		NIVEL 5	
ELEMENTO		GRUPO		SUBGRUPO		MAYOR		CUENTA	
3. PATRIMONIO									
DESCRIPCIÓN									
Representa la inversión efectuada por las socias de la Asociación y representan en todo momento la diferencia entre el Activo y le Pasivo. Se encuentra conformado por las siguientes cuentas:									
N 1	N 2	N 3	N 4	N 5	Descripción				
3					PATRIMONIO				
3	1				CAPITAL				
3	1	1			Capital social				
3	2				RESERVAS				
3	2	1			Reserva legal				
3	3				RESULTADOS				
3	3	1			Utilidad del ejercicio anterior				
3	3	2			Pérdida de ejercicio anterior				
3	3	3			Utilidad del presente ejercicio				
3	3	4			Pérdida del presente ejercicio				
Estas cuentas pueden ser acreditadas con aportes en bienes valores o derechos.									
DÉBITOS					CRÉDITOS				
• Inversiones realizadas para el mejoramiento de la Asociación.					• Aportes de sociales				
					• Donaciones por parte de organismos parroquiales.				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 38 Capital

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
3.PATRIMONIO	3.1 CAPITAL			
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Son los fondos propios con los que realmente cuenta la Asociación, es decir por las participaciones realizadas por las socias, por los cuales tienen derecho a recibir utilidades, se debe tomar en cuenta las aportaciones que se realicen en un periodo posterior.</p>				
<p>Son de naturaleza acreedora, por constituirse como un aporte propio de la empresa.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Inversiones en adquisición de propiedad, planta y equipo.Gastos varios en materiales de oficina.		<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Aumentos de capital realizado por la socias.Donaciones por parte de organismos parroquiales.		
<p>Referencia: NIC 1; Presentación de Estados Financieros NIC 32; Instrumentos Financieros NIC 39; Instrumentos financieros, reconocimiento y medición. NIIF 7; Flujo de efectivo NIIF 9; Instrumentos financieros.</p>				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 39 Capital Social

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
3.PATRIMONIO	3.1 CAPITAL	3.1.1 Capital Social		
DESCRIPCIÓN Son los fondos propios con los cuales realmente cuenta la Asociación. Se integra por participaciones pertenecientes a las socias por las que en un futuro recibirán utilidades. Los aumentos de capital deberán constar en una acta, con autorización de la Asamblea de Socios				
DÉBITOS <ul style="list-style-type: none">• Inversiones realizadas en el inicio de actividades.• Adquisición de insumos y materiales de oficina		CRÉDITOS <ul style="list-style-type: none">• Aporte inicial de socias•• Aumento de capital por parte de las socias		
CONTROL INTERNO <ul style="list-style-type: none">- Revisión, estudio y evaluación de registros existentes sobre la emisión de los títulos que amparen las partes del capital social.- Custodia física adecuada para controlar mediante arqueos periódicos, por personas independientes a quién los guarda en su poder.				
Referencia: NIC 32; Instrumentos Financieros NIC 39; Instrumentos financieros, reconocimiento y medición. NIIF 7; Flujo de efectivo NIIF 9; Instrumentos financieros.				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 40 Reservas

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
3.PATRIMONIO	3.2 RESERVAS			
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Registra valores que por decisión de la Asamblea de Socias se han aprobado de la utilidades liquidas con el objeto de incrementar el patrimonio.</p>				
<p>Las reservas pueden ser de carácter especial o facultativo o con fines específicos.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• Por la capitalización de las reservas de acuerdo a las normas expedidas.		<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• Por los valores segregados de las utilidades operativas liquidas		
Referencia: NIC 1; Presentación de Estados financieros (p.54)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 41 Reserva Legal

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
3.PATRIMONIO	3.2 RESERVAS	3.2.1 Reserva Legal		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Se aplica obligatoriamente de las utilidades después de la participación trabajadores.</p> <p>Se encuentra estipulada por la ley, como el impuesto a la renta.</p> <p>El valor de estas reservas serán utilizadas previo autorización y supervisión de la Asamblea de Socias.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• Por la capitalización de las reservas de acuerdo a las normas expedidas.		<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• Por valores segregados de las utilidades operativas de la Asociación.		
<div>CONTROL INTERNO</div> <ul style="list-style-type: none">- Se puede disponer por lo menos el 5% de las utilidades anuales.- Este valor deberá ser reconstituido en el momento en que por cualquier motivo se disminuya.				
Referencia: NIC 1; Presentación de Estados financieros (p.54)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 42 Resultados

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
3.PATRIMONIO	3.3 RESULTADOS			
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Se registran las utilidades o pérdidas de ejercicios anteriores, así como también las del cierre del ejercicio actual.</div>				
<div>Registra el valor de los resultados positivos y negativos, obtenidos por el ente económico como consecuencia de las operaciones realizadas durante el período.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Distribución de utilidades a las sociasAbsorción de saldo de pérdidas acumuladas</div>		<div>CRÉDITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Por el importe de las utilidades o excedentes Operativos que se encuentren a disposición de las socias.</div>		
Referencia: NIC 1; Presentación de Estados financieros (p.82)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 43 Utilidad del Ejercicio Anterior

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
3 PATRIMONIO	3.3 RESULTADOS	3.3.1 Utilidad del ejercicio anterior		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>En esta cuenta se registran y se acumulan las utilidades de cada año que no se distribuyeron entre las socias.</p> <p>Los valores se encuentran a disposición de las socias, previa decisión por la Asamblea de Socias.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• Por la decisión de la Asamblea de Socias de disponer dicho dinero para beneficio de la empresa o de cada una de las socias.			<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• Acumulación de utilidades de ejercicios anteriores.	
<div>CONTROL INTERNO</div> <p>Todo movimiento a esta cuenta, independientemente del traspaso regulas de los resultaos del ejercicio, debe ser autorizado por el órgano máximo de la entidad.</p>				
Referencia: NIC 1; Presentación de Estados financieros (p. 82)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 44 Pérdida del Ejercicio Anterior

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
3 PATRIMONIO	3.3 RESULTADOS	3.3.2 Pérdida del ejercicio anterior		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Se registran las cuentas de las pérdidas de ejercicios económicos anteriores.</div> <div>Los valores deberán ser amortizados en un plazo máximo de cinco años.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Por las pérdidas operativas que obtenga la Asociación al cierre de cada ejercicio económico.• Por compensación de pérdidas de ejercicios anteriores.</div>			<div>CRÉDITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Por transferencia de pérdidas operativas de ejercicios anteriores o acumuladas.</div>	
Referencia: NIC 1; Presentación de Estados financieros (p.82)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 45 Utilidad del Presente Ejercicio

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
3 PATRIMONIO	3.3 RESULTADOS	3.3.3 Utilidad del presente ejercicio		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Registra el valor de los resultados positivos obtenidos por el ente económico, como consecuencia de las operaciones realizadas durante el período.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• Por la distribución de utilidades del ejercicio.• Por el traslado del valor de utilidades del ejercicio a utilidades acumuladas.			<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• La diferencia positiva que se presenta entre ingresos y gastos	
<div>CONTROL INTERNO</div> <p>1. El porcentaje a distribuir entre las socias será el definido en el reglamento interno de la Asociación.</p>				
Referencia: NIC 1; Presentación de Estados financieros (p.82) NIC 12; Impuesto sobre las ganancias				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 46 Pérdida del Presente Ejercicio

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
3 PATRIMONIO	3.1 RESULTADOS	3.3.4 Pérdida del presente ejercicio		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Registra el resultado negativo de las operaciones, relacionadas o no, con el objeto social, y que constituye una disminución patrimonial para la asociación.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">La diferencia resultante de comparar ingresos y gastos.</div>			<div>CRÉDITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">El traslado de la pérdida del ejercicio a la cuenta "pérdidas acumuladas"</div>	
<div>CONTROL INTERNO</div> <div><div>1. Los estados financieros deben estar revisados por la contadora de la Asociación.</div><div>2. Control de ingresos y gastos por medio de reglas establecidas en el reglamento interno de la Asociación.</div></div>				
Referencia: NIC 1; Presentación de Estados financieros (p. 82)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 47 Ingresos

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.																												
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5																								
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA																								
4 INGRESO																												
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Incluye tanto a los ingresos de actividades ordinarias como las ganancias. Los ingresos de movimientos habituales surgen en el curso diario de la entidad y corresponden a una variada gama de denominaciones.</p> <table><tr><th>N1</th><th>N2</th><th>N3</th><th>N4</th><th>N5</th><th>Descripción</th></tr><tr><td>4</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>INGRESOS</td></tr><tr><td>4</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td>Interés ganado</td></tr><tr><td>4</td><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td>Multas empleados</td></tr></table>					N1	N2	N3	N4	N5	Descripción	4					INGRESOS	4	1				Interés ganado	4	2				Multas empleados
N1	N2	N3	N4	N5	Descripción																							
4					INGRESOS																							
4	1				Interés ganado																							
4	2				Multas empleados																							
<p>Cuenta de carácter acreedor en la cual se registrara las ganancias que incrementan los beneficios económicos.</p>																												
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio			<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Valor de intereses ganados por los créditos otorgados.Multas a empleados.																									

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 48 Interés Ganado

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
4 INGRESO	4.1 Interés ganados			
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Registra el valor de los ingresos obtenidos por el ente económico por concepto de rendimientos de capital.</div>				
<div>Esta cuenta es de saldo acreedor, y solo se debita al cierre del ejercicio.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio</div>		<div>CRÉDITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Por el valor de los intereses y de mora captados. Por el valor de los ingresos obtenidos, relacionados con la actividad.</div>		
Referencia: NIC 18; Ingresos ordinarios.				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 49 Multas Empleados

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
4 INGRESO	4.2 Multas empleados			
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Registra el valor de los ingresos obtenidos por el ente económico, diferentes a las de su objeto social principal.</div>				
<div>Son de carácter acreedor, al momento en que se efectúe un descuento del salario de un trabajador, por múltiples políticas internas en la Asociación.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div>• Por la cancelación de saldos de cierre del ejercicio.</div>		<div>CRÉDITOS</div> <div>Por el valor de los rendimientos obtenidos por concepto descuentos a los trabajadores.</div>		
Referencia: NIC 18; Ingresos ordinarios.				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 50 Gastos

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.									
NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3		NIVEL 4		NIVEL 5	
ELEMENTO		GRUPO		SUBGRUPO		MAYOR		CUENTA	
5 GASTOS									
DESCRIPCIÓN									
Agrupa las cuentas que representan los cargos operativos y financieros en los que incurre el ente económico en el desarrollo del giro normal de su actividad en el ejercicio económico determinado.									
Comprenden los siguientes grupos:									
N 1	N 2	N 3	N 4	N 5	Descripción				
5					GASTOS				
5	1				GASTOS DE PERSONAL				
5	1	1			Sueldos y salarios				
5	1	2			Beneficios sociales				
5	2				GASTOS ADMINISTRATIVOS				
5	2	1			Servicios Básicos				
5	2	2			Suministros de oficina				
5	2	3			Mantenimiento equipo de computación				
5	2	4			Depreciación propiedad planta y equipo				
5	3				GASTOS GENERALES				
5	3	1			Viáticos por cursos				
5	3	2			Capacitación				
5	4				GASTOS COMERCIALES				
5	4	1			Gasto publicidad y propaganda				
5	5				OTROS GASTOS				
5	5	1			Gastos multas e intereses				
Las cuentas de gastos al final del ejercicio económico, se cancelaran con cargo a la cuenta pérdidas y ganancias.									
Los gastos se pueden clasificar en operacionales y no operacionales.									
DÉBITOS					CRÉDITOS				
• Por la cancelación de gastos varios para el funcionamiento de la Asociación.					• Por la cancelación al cierre del ejercicio.				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 51 Gastos de Personal

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
5 GASTOS	5.1 GASTOS DE PERSONAL			
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Registra los gastos ocasionados por concepto de la relación laboral existente de conformidad con las disposiciones legales vigentes y pacto laboral.</p>				
<p>Las retribuciones efectuadas al personal, cualquiera que sea el concepto por el que estas se satisfacen.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos		<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.		
Referencia: NIC 19; Retribuciones a los empleados				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 52 Sueldos y Salarios

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
5 GASTOS	5.1 GASTOS DE PERSONAL	5.1.1 Sueldos y salarios		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>En esta cuenta se registraran las remuneraciones, fijas y eventuales, al personal de la empresa.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Por el pago en efectivo a los empleados.• Por anticipos efectuados a empleados.</div>		<div>CRÉDITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio</div>		
<div>CONTROL INTERNO</div> <div><div>1. Los roles de pago actualizados</div><div>2. Política de control de nómina establecidas en el reglamento</div></div>				
Referencia: NIC 19; Retribuciones a los empleados				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 53 Beneficios Sociales

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
5 GASTOS	5.1 GASTOS DE PERSONAL	5.1.1 Beneficios sociales		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Se define a las prestaciones, no retributivas, ni acumulables o reemplazables por dinero que el trabajador percibe por concepto de su trabajo. Estos beneficios buscan mejorar la calidad de vida del empleado.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Por el valor causado y pagado por concepto de beneficios sociales.</div>		<div>CRÉDITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.</div>		
<div>CONTROL INTERNO</div> <div><div>1. Aportes mensuales al IESS</div><div>2. Se debe estipular el pago de beneficios sociales en el Contrato de trabajo.</div></div>				
Referencia: NIC 19; Retribuciones a los empleados.				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 54 Gastos Administrativos

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
5 GASTOS	5.2 GASTOS ADMINISTRATIVOS			
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Son los ocasionados en el desarrollo del objeto social principal del ente económico, directamente relacionados con la gestión administrativa.</div>				
<div>Se clasifican bajo el grupo de gastos operacionales de administración, por conceptos como honorarios, impuestos, arrendamientos, contribuciones, servicios y provisiones</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Por el desembolso de dinero por concepto de gastos administrativos</div>		<div>CRÉDITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.</div>		
Referencia: NIC 1; Presentación de estados financieros, (p. 103)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 55 Servicios Básicos

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
5 GASTOS	5.2 GASTOS ADMINISTRATIVOS	5.2.1 Servicio Básicos		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Registra el valor de los gastos pagados o causados por el ente económico por servicios tales como agua, luz y teléfono, necesarios para el normal funcionamiento de la Asociación.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">• Pago por servicios básicos (agua, luz y teléfono)		<div>CRÉDITOS</div> <p>Cancelación del saldo al cierre del ejercicio.</p>		
<div>CONTROL INTERNO</div> <div><div>1.</div><div>Registro de pago de planilla de servicios básicos</div></div> <div><div>2.</div><div>Control de ingresos y gastos por las socias de la Asociación.</div></div>				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 56 Suministros de Oficina

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
5 GASTOS	5.2 GASTOS ADMINISTRATIVOS	5.2.2 Suministros de oficina		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <p>Agrupar las asignaciones destinadas a la adquisición de toda clase de insumos y suministros requeridos para la prestación del servicio y para el desempeño de las actividades administrativas.</p>				
<div>DÉBITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Pago de suministros como hojas, lapiceros, cuadernos y otros.		<div>CRÉDITOS</div> <ul style="list-style-type: none">Cancelación del saldo al cierre del ejercicio.		
<div>CONTROL INTERNO</div> <ol style="list-style-type: none">Factura de compras y registro de suministros de oficina.Conteo físico de los artículos compradosConcientización a los empleados sobre el uso adecuado de los materiales.				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

CUADRO 3. 57 Mantenimiento de Equipo de Computación

MERCANTIL GARZÓN CIA. LTDA.				
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR	CUENTA
5 GASTOS	5.2 GASTOS ADMINISTRATIVOS	5.2.3 Mantenimiento equipo de computación		
<div>DESCRIPCIÓN</div> <div>Se registra el valor de los gastos ocasionados por concepto de mantenimiento y reparaciones que se efectúan al equipo de computación que tiene relación con el desarrollo del giro operativo del ente económico.</div>				
<div>DÉBITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Pagos causados por mantenimiento y reparación.</div>		<div>CRÉDITOS</div> <div><ul style="list-style-type: none">Cancelación del saldo al cierre del ejercicio</div>		
<div>CONTROL INTERNO</div> <div><ol style="list-style-type: none">Facturas y registros de revisión de equipo de computaciónCapacitación al personal para el manejo del equipo de computación.</div>				
Referencia: NIC 38; Activos intangibles, (p.67)				

Fuente: NIIF-NIC

Elaborado: Gabriela Quinatoa

3.5.3. Proceso Contable

La vida de un negocio o de una empresa se divide en períodos contables, y cada período es un ciclo contable recurrente, que empieza con el registro de las transacciones en el diario y que termina con la presentación de los estados financieros. Para comprender con más exactitud y cabalidad todos los componentes del ciclo contable se necesita que cada paso se entienda y se visualice en su relación con los demás.

Documentos Fuente

El primer paso del proceso contable es la preparación y recepción de un documento fuente, que constituyen el medio de prueba de la veracidad, la legalidad y la exactitud de las transacciones registradas en el libro diario, estos documentos se utilizan para el registro de las operaciones y se mantendrán archivados para consulta y revisión.

Dentro de los documentos fuentes están: las facturas de compra y venta, los comprobantes de retención emitidos y recibidos, liquidaciones de compra, comprobantes de ingreso y egreso, etc.

Además tenemos otro tipo de documentos que se los maneja internamente en la empresa y que constituyen también documentos fuentes complementarios o de control, entre ellos tenemos: órdenes de compra, guías de remisión, recibos de caja, cierres de caja, reposición de caja chica, arqueos de caja, registros de asistencia, memorandos, toma física de inventarios, etc.

Elaboración de Estados Financieros

El séptimo paso es la elaboración de los Estados Financieros consiste en reagrupar la información proporcionada por los anteriores pasos y en elaborar el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados.

Cierre de Libros

Finalmente el octavo paso es el Cierre de libros, consiste en contabilizar en el libro diario los asientos para cerrar las cuentas temporales de capital, procediendo luego a pasar dichos asientos al libro mayor, transfiriendo la utilidad o pérdida neta a la cuenta de capital. Los saldos finales en el estado de situación financiero se convierten en los saldos iniciales para el período siguiente.

3.5.4. Manual Financiero

Para la empresa, el análisis financiero constituye una herramienta importante que facilita la interpretación de los Estados Financieros, de tal modo que los datos numéricos que se muestran en los mismos, se conviertan en análisis que le permitirán al gerente propietario tener una visión más amplia de la actual situación financiera de la empresa al final del periodo contable.

El análisis financiero permite a la Gerencia medir el progreso, comparando los resultados alcanzados con las operaciones planeadas y los controles aplicados, además informa sobre la capacidad de endeudamiento, su rentabilidad y su fortaleza o debilidad financiera, esto facilita el análisis de la situación económica para la toma de decisiones.

3.5.5. Indicadores o Índices Financieros

Para la realización de éste análisis es importante la aplicación e interpretación de los índices o indicadores financieros, mismos que son la relación entre las cifras tomadas de los estados financieros u otros informes contables de una empresa. Entre los más usuales tenemos:

De Liquidez

De Endeudamiento

De Actividad

De Rentabilidad

De Liquidez

Capital De Trabajo.- Este indicador es una medida de la capacidad que tiene la empresa para continuar con el normal desarrollo de sus actividades en el corto plazo. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Razón Corriente.- Verificar las posibilidades de la empresa para afrontar compromisos financieros en el corto plazo, comprometiendo sus activos corrientes. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba Ácida.- Mide la capacidad de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo de forma inmediata sin tener que incurrir en la venta de inventarios. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

De Endeudamiento

Endeudamiento Total.- Refleja el grado de apalancamiento que corresponde a la participación de los acreedores en los activos de la empresa. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Endeudamiento Total} = \frac{\text{Pasivo Total} \times 100}{\text{Activo Total}}$$

Endeudamiento a corto plazo.- Representa el porcentaje de pasivos que deben ser asumidos a corto plazo. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Endeudamiento a Corto Plazo} = \frac{\text{Pasivo Corriente} \times 100}{\text{Pasivo Total con terceros}}$$

Endeudamiento financiero.- Representa el porcentaje que representan las obligaciones financieras a corto y largo plazo con respecto a las ventas del período. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Endeudamiento Financiero} = \frac{\text{Obligaciones Financieras} \times 100}{\text{Ventas Netas}}$$

Carga Financiera.- Representa el porcentaje que se destina del valor de ventas para cubrir los gastos financieros. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Carga Financiera} = \frac{\text{Gastos Financieros} \times 100}{\text{Ventas Netas}}$$

De Actividad

Rotación de Cartera.- Mide el número de veces que las cuentas por cobrar giran en relación a un período de tiempo. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas a crédito del período}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

Período Promedio de Cobro.- Mide el número de días que la empresa tarda en recuperar la cartera. Este índice se lo analiza de acuerdo a las políticas de crédito de la empresa. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Período Promedio de Cobro} = \frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de cartera}}$$

Rotación de inventarios.- Indica el número de veces que el inventario de la empresa se convierte en efectivo o en cuentas por cobrar. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Costo de mercaderías vendidas en el período}}{\text{Inventario promedio de mercaderías}}$$

Período de Reposición.- Mide el número de días que la empresa tarda en convertir las mercaderías en efectivo o cuentas por cobrar. Con éste índice se evalúa la eficiencia o no de la política de inventarios. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Período de Reposición} = \frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de inventarios}}$$

Variación de las ventas netas.- Refleja el grado de crecimiento de las ventas netas entre un período y otro. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\begin{aligned} \text{Variación de las ventas netas} \\ = \frac{(\text{Ventas netas último ejercicio} - \text{Ventas netas del período anterior}) \times 100}{\text{Ventas netas del período anterior}} \end{aligned}$$

Período Promedio de Pagos.- Mide el número de días que la empresa se tarda en cancelar las cuentas a sus proveedores. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Período Promedio de Pagos} = \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 365 \text{ días}}{\text{Compras a crédito del período}}$$

De Rentabilidad

Margen Bruto de Utilidad.- Es el porcentaje de utilidad bruta que se genera con las ventas de la empresa. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Margen Bruto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad bruta} \times 100}{\text{Ventas Netas}}$$

Margen Neto de Utilidad.- Es el porcentaje de utilidad neta que se genera con las ventas de la empresa. Se lo calcula de la siguiente manera:

$$\text{Margen Neto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neto} \times 100}{\text{Ventas Netas}}$$

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DEL ALMACÉN MERCANTIL

GARZÓN

CAPÍTULO PRIMERO

DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO

INTERNO DE TRABAJO

Mercantil Garzón, legalmente representada por el señor Guillermo Garzón en cumplimiento con lo prescrito en el Art. 64 del Código de Trabajo y para los efectos previstos en el numeral 12 del Art. 42 y del literal e) del Art. 45 del mismo cuerpo legal, con el fin de normar de mejor forma las relaciones de trabajo, dicta el presente Reglamento Interno de Trabajo; cuyo ámbito de aplicación es nacional, su domicilio está en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

Art. 1.- El presente Reglamento Interno de Trabajo regula las relaciones de trabajo, entre Mercantil Garzón y los Trabajadores que prestan sus servicios en la empresa en todas sus dependencias; respetándose las disposiciones contenidas en el Código del Trabajo y más Leyes conexas. Como consecuencia de lo antes mencionado, las normas estipuladas en este instrumento se considerarán incorporadas a toda relación jurídica contractual de naturaleza laboral existente, así como también a cada Contrato Individual de Trabajo que se celebre con fecha posterior a la aprobación de este Reglamento Interno de Trabajo.

Para efectos de este Reglamento, el señor Guillermo Garzón, se le podrá denominar como EL EMPLEADOR; al personal que laboran en las dependencias se denominará EMPLEADOS.

Para efectos de la responsabilidad patronal del EMPLEADOR de sus empleados, se establecerá lo determinado en el artículo 36 del Código de Trabajo.

Art. 2.- El presente Reglamento Interno de Trabajo es de aplicación obligatoria en las actividades que realice el EMPLEADOR; como consecuencia de lo expuesto en el párrafo que antecede, los Empleados quedan sujetos al cumplimiento de las disposiciones prescritas en este

Reglamento, no siendo su desconocimiento causa de eximente de responsabilidad para ninguno de los EMPLEADOS.

Art. 3.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 64 del Código del Trabajo, y con el objeto de que los Empleados conozcan las disposiciones prescritas en este Reglamento, el Empleador mantendrá en exhibición permanente en sitios visibles y en los distintos lugares de trabajo, copia auténtica de este instrumento junto con la copia legalizada del horario de los empleados aprobados por la respectiva autoridades de trabajo. Sin perjuicio de entregarle un ejemplar del presente Reglamento aprobado a cada empleado.

Art. 4.- Una vez aprobado el presente reglamento por la autoridad competente, entrará en vigencia en forma inmediata, y por lo mismo, tanto el Empleador como los empleados estarán sujetos al estricto cumplimiento de sus disposiciones normativas. Siendo el Empleador encargado de cumplir y hacer cumplir las disposiciones del presente.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LA CLASIFICACIÓN Y ADMISIÓN DE LOS EMPLEADOS

Art. 5.- Toda persona que ingrese a laborar para el Empleador previamente suscribirá el correspondiente Contrato Individual de Trabajo de acuerdo a las diferentes modalidades previstas en el Código de Trabajo.

Art. 6.- El Empleador o su delegado, expresamente autorizado, son los únicos facultados para contratar personal así como solicitar el respectivo Visto Bueno o Desahucio a la Autoridad competente para dar por terminadas las relaciones laborales.

Art. 7.- En forma previa a su contratación, los aspirantes a ser empleados deberán obligatoriamente presentar los siguientes documentos:

- Cédula de ciudadanía
- Carnet de afiliación al IESS, si lo tuviere
- Cédula militar o documento de exención
- Certificados de sus últimos empleos

- Certificado de salud otorgado por las autoridades competentes.
- Certificado de estudios o título, según lo disponga el Empleador.
- Si el aspirante es menor de edad, presentará además la autorización requerida en la ley.
- Certificado de votación

Art. 8.- El Empleador, previa a su contratación exigirá pruebas de conocimientos, suficiencia y capacidad a los aspirantes que ofrezcan sus servicios cuando lo creyere necesario.

Art. 9.- El Empleado que fuere aceptado para ingresar a prestar sus servicios, deberá proporcionar la dirección de su domicilio permanente. Está obligado además, a comunicar cualquier cambio de dirección domiciliaria, dentro de los tres días subsiguientes de ocurrido el hecho. La falta de esta comunicación será considerada por el empleador como indisciplina.

El empleado deberá también proporcionar toda la información que el Empleador requiera para la elaboración de la correspondiente carpeta personal.

Art. 10.- Se considerará falta grave la falsedad al proporcionar los datos y certificados solicitados, siendo causa suficiente para que el Empleador de por terminado el contrato de trabajo. De acuerdo al Art.310 numeral 2 del Código de Trabajo y por lo mismo no tendrá derecho a ninguna clase de indemnizaciones laborales ni mucho menos por despido.

Art. 11.- Cumplidas las formalidades determinadas en los artículos precedentes, se celebra el Contrato de Trabajo por escrito y se lo otorga en tres ejemplares; el original se archivará en la Inspectoría de Trabajo donde se lo celebra, la primera copia será para los archivos del Empleador y la segunda copia será entregada al empleado.

Art. 12.- Todo contrato será celebrado ante Autoridad competente, de acuerdo a las normas previstas en el Art. 20 del Código de Trabajo.

Art. 13.- De conformidad con lo dispuesto en el Art. 42 numeral 31 del código de lo laboral. El empleador remitirá al Instituto Ecuatoriano de

Seguridad Social, IESS el aviso de entrada de cada nuevo empleado, dentro de los quince días de ocurrido su ingreso.

Art.14.- Como norma general, todo empleado que ingrese por primera vez a prestar sus servicios al Empleador, deberá suscribir un Contrato de Trabajo con inclusión de un período de prueba de hasta noventa días, al tenor de lo prescrito en el Artículo 15 del Código del Trabajo, salvo el caso de que se trate de labores que por su naturaleza deban ejecutarse mediante la suscripción de Contratos de Trabajo de naturaleza ocasional, eventual, temporal, precaria o extraordinaria, así como también los de obra cierta y aquellos que hagan referencia a labores de tipo técnico o profesional.

Art. 15.- El Empleador está obligado a evaluar el período de prueba del empleado contratado, mediante la apreciación del grado de preparación, la calidad del trabajo, relaciones humanas, asistencia y disciplina. La evaluación del período de prueba se la realizará por lo menos con quince días de anticipación con vencimiento al período de prueba.

Art. 16.- Por las diferentes actividades desarrolladas por el EMPLEADOR, de conformidad con lo pactado en los contratos individuales de trabajo, podrá disponer el cambio de sus empleados en términos generales a cambios de ocupación, manteniendo categoría y sueldo sin que este hecho implique de manera alguna, cambio de ocupación o Despido Intempestivo.

CAPÍTULO TERCERO

DE LA ASISTENCIA Y CUMPLIMIENTO DE LAS JORNADAS DE TRABAJO, EJECUCIÓN Y PAGO DE REMUNERACIONES Y SOBRETIEMPO

Art. 17.- Todos los empleados deberán concurrir puntualmente y en tiempo oportuno para hallarse listos a iniciar su trabajo a la hora determinada en el correspondiente horario, del mismo modo no podrán suspender sus labores sino a la hora señalada como final de la jornada, salvo por causa de fuerza mayor.

Art. 18.- Cuando un empleado no pueda concurrir al trabajo deberá comunicar oportunamente al empleador, solicitándole el permiso correspondiente con la debida anticipación a fin de proveer con el reemplazo que sea necesario, salvo por causa de fuerza mayor.

Art. 19.- La ausencia al trabajo sin permiso previo y la debida justificación acarreará las sanciones establecidas en el Código de Trabajo y en éste Reglamento.

Las únicas causas de justificación de ausencia al trabajo serán:

- a) Permiso previamente concedido por el Empleador;
- b) Enfermedad que impida la concurrencia del trabajo, debidamente justificada con la correspondiente certificación médica concedida por el IESS.
- c) Calamidad doméstica plenamente comprobada.

Art. 20.- Considerando la naturaleza del negocio, el personal que presta sus servicios para el Empleador laborará los días sábado y domingo, en reemplazo de estos días se concederá 2 días consecutivos de descanso entre lunes y viernes, esto en concordancia con el artículo 50 del Código de trabajo y lo establecido en el correspondiente Acuerdo de Horarios de Trabajo pactado con los empleados y debidamente legalizado por el Director Regional de Trabajo.

Art. 21.- La jornada diaria de trabajo no podrá exceder las ocho horas diarias y cuarenta semanales, de acuerdo a lo que prescribe el Art 47 del Código de Trabajo. A la que se sujetarán todos los empleados, comenzarán y concluirán en el centro de trabajo, o en cualquiera de los lugares de trabajo dispuestos por el Empleador.

Art. 22.- Las horas de entrada y salida constarán determinadas en los correspondientes horarios de acuerdo a los turnos establecidos o que se establecieran en el futuro y de acuerdo a la ley.

Art. 23.- Sin previo acuerdo del Empleador, ningún empleado podrá realizar horas suplementarias o extraordinarias de labor, quedando liberado el empleador de cualquier obligación que surja de la labor

suplementaria o extraordinaria, no autorizada legalmente, salvo lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 52 del Código Laboral Vigente.

Art. 24.- Las horas fijadas en los horarios de trabajo, inician y dan término con la labor efectiva; en consecuencia, a la hora de inicio los empleados, deberán estar en su lugar de trabajo y laborando; lo mismo se entenderá la hora fijada para el término de la jornada.

Art. 25.- Todos los empleados deberán asistir puntualmente a la labor de cada día, de conformidad con los horarios y turnos que le corresponda, aclarándose que ningún empleado podrá cambiar de turno sin autorización escrita del superior jerárquico.

Art. 26.- Ningún empleado podrá abandonar su lugar de labor durante las horas de trabajo, sin permiso del superior jerárquico competente con facultades para autorizar este tipo de permisos; mismos que serán concedidos por enfermedad, calamidad doméstica, requerimiento de autoridad y en general, en todos los casos permitidos por la ley. De abandonarlo, será sancionado de acuerdo a lo previsto en este mismo reglamento y según la gravedad de la falta o reincidencia en este tipo de faltas.

Art. 27.- La falta al trabajo deberá justificarse dentro de los tres días laborables ante el Empleador y serán considerados como tales los siguientes:

- a) Por accidente o enfermedad grave del empleado, padres, cónyuges e hijos.
- b) Por fallecimiento de los padres, cónyuges e hijos, abuelos, hermanos, tíos o sobrinos, nietos del empleado, y parientes dentro del segundo grado de afinidad.
- c) Por calamidad doméstica o siniestros que afecten a la propiedad o bienestar del empleado.

Caso contrario se aplicará el Art.172 numeral 1 del Código de Trabajo.

Art. 28.- No habrá limitación de la jornada de trabajo para aquellos empleados que desempeñen cargos de dirección o confianza, los cuales deberán laborar todo el tiempo que fuera necesario para cumplir

debidamente sus deberes, sin que el servicio prestado fuera del horario ordinario constituya trabajo suplementario, todo de conformidad con el Art. 58 del Código Laboral vigente.

Art. 29.- Son días de descanso obligatorio los señalados en el Art. 65 del código de trabajo. En los días de fiesta y descanso obligatorio los empleados no están obligados a laborar, sin embargo, si es que tales días cayeran dentro de los turnos de trabajo establecidos, el empleado a quien correspondiera ese turno está obligado a laborar. Todo trabajo extraordinario será reconocido por el empleador.

Art. 30.- El control y registro de asistencia se llevará mediante el sistema de registro de asistencias elaboradas por el empleador, en los cuales deberán constar necesariamente los nombres y apellidos de cada empleado, hora de entrada, hora de salida y tiempo realmente laborado.

Art. 31.- El registro de horas de entrada y salida deberán ser realizado por cada empleado, cualquier anomalía que fuera detectada en las tarjetas de registro de asistencia, hará presumir la existencia de alguna irregularidad, lo cual será sancionado como falta de disciplina, pudiendo dar lugar a la terminación de las relaciones de trabajo previo Visto Bueno, de acuerdo con las normas contantes en el Art. 172 del Código de Trabajo.

Art. 32.- El abandono de trabajo en horas laborables, sin permiso o sin justa causa, será sancionado de acuerdo a lo previsto en este mismo reglamento y según la gravedad de la falta o reincidencia en este tipo de faltas.

Art. 33.- Las remuneraciones se calcularán de acuerdo a los tiempos de trabajo registrados en los sistemas de control de tiempo, previa verificación por parte del Empleador.

Art. 34.- De las remuneraciones se deducirán todos los descuentos y retenciones dispuestas por la Ley, así como también los descuentos expresamente autorizados por el empleado. Las remuneraciones se pagarán directamente al empleado o a la persona que estuviere

expresamente autorizada por escrito por aquel para percibir su remuneración.

Art. 35.- El empleador, pagará las remuneraciones de sus empleados en roles de pago, en los que constará por lo menos: El nombre del empleado, el valor percibido, el período al que corresponde el pago, las deducciones por aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), del impuesto a la renta, si hubiere lugar, los préstamos o anticipos, así como cualquier otro rubro que deba constar y que legalmente pueda o deba deducirse. Al final constará el saldo neto o el haber total al que tenga derecho el empleado.

Art.36.- Cuando un empleado no esté conforme con una liquidación de pago de cualquier concepto, podrá expresar su disconformidad, reclamo o queja en el mismo momento de recibirla, en cuyo caso dejará constancia del particular en el recibo que firmase.

Art. 37.- Los sueldos y salarios se pagarán a los empleados en los centros de trabajo en dinero, cheque u otra forma permitida por la ley, en forma directa o la persona que autorice por escrito.

Art. 38.- Cuando un empleado se separe del servicio por cualquier motivo y tenga que recibir pagos por cualquier concepto, se liquida su cuenta y, antes de recibir el valor que le corresponde, se le descontarán todos los valores que se hallen adeudando al empleador, de acuerdo con la ley.

CAPÍTULO CUARTO

DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS EMPLEADOS EN GENERAL

DE LAS OBLIGACIONES:

Art. 39.- Los empleados, tendrán las obligaciones que normalmente les corresponden en el fiel cumplimiento de sus labores, por acuerdo constante en los Contratos Individuales de trabajo o por la costumbre establecida en los sitios de trabajo y por la ley.

Art. 40.- A más de las obligaciones constantes en el código laboral, Contrato Individual y en el presente reglamento, el empleado adicionalmente está obligado a:

- 1) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiado, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- 2) Considerar y respetar en forma permanente a sus superiores y compañeros de trabajo sin excepción alguna.
- 3) Cumplir estrictamente los horarios y turnos de trabajo para los cuales fueron contratados.
- 4) Cuidar la seguridad personal y de los demás empleados, cumpliendo las normas de higiene y seguridad dispuestas por las Autoridades competentes.
- 5) Cumplir estrictamente las órdenes de sus superiores y respetarlas.
- 6) Mantener buena conducta y corrección en todo sentido, respetando las normas de moral y disciplina.
- 7) Procurar una total armonía con los superiores y compañeros de trabajo, en las relaciones personales y en especial en las horas de trabajo.
- 8) Permanecer durante la jornada de trabajo en el lugar donde debe desempeñarlo.
- 9) Hacer las observaciones, solicitudes, sugerencias y reclamos a que hubiera lugar, a través de su superior jerárquico y en debida forma.
- 10) Recibir, aceptar, y cumplir órdenes, instrucciones y correcciones relativas a la conducta y al trabajo.
- 11) Prestar toda la colaboración que fuere requerida en caso de siniestro o de riesgo inminente que ponga en peligro a las personas y bienes del empleador.
- 12) Cuidar los equipos de trabajo a cargo del empleado, a fin de conservarlas en perfecto estado de funcionamiento debiendo dar aviso inmediato a su superior jerárquico cuando dichos

implementos sufrieran algún desperfecto, para la reparación respectiva.

- 13) Informar a sus superiores, con la oportunidad debida, sobre todo aquello que a su juicio, pudiera entorpecer la marcha normal del trabajo.
- 14) Realizar individual y/o colectivamente los trabajos que se le confía con absoluta responsabilidad, eficiencia y honradez.
- 15) Suministrar a sus superiores la información completa y detallada de cualquier caso o novedad que se hubiera presentado en los bienes del empleador.
- 16) Someterse a los exámenes médicos que el Empleador disponga.
- 17) Someterse a los tratamientos preventivos que se dispongan en caso de enfermedad, cumplir las instrucciones y tratamientos prescritos por los respectivos facultativos.
- 18) Prestar sus servicios en horas suplementarias previo acuerdo, cuando el empleador por necesidades imprescindibles así lo requieran.
- 19) Permitir, cuando el Empleador así lo disponga, que el personal autorizado para ello realice la revisión de paquetes, maletines o cualquier otro objeto que portase el empleado al ingreso y al finalizar la jornada de trabajo.
- 20) Supervisar al personal asignado a su mando y reportar inmediatamente cualquier novedad al superior jerárquico, respecto a su cumplimiento y rendimiento en la ejecución de las labores asignadas.
- 21) Guardar en forma confidencial toda la información que se le confiera en relación al desempeño de su trabajo.
- 22) Rendir cuentas sobre los dineros entregados para comisiones, compras u otras funciones de trabajo en el menor tiempo posible.
- 23) Avisar al jefe inmediato, por lo menos con 24 horas de anticipación cuando requiera permiso por alguna razón, siempre que sea debidamente justificado.

- 24) Avisar al empleador cualquier cambio de domicilio o de cualquier otro dato que hubiera proporcionado a su ingreso al trabajo y que hubiera cambiado.
- 25) Responsabilidad absoluta sobre los bienes del empleador que hayan sido entregados bajo su custodia.
- 26) Atender en forma cortés y respetuosa al público.
- 27) Utilizar durante la jornada de labor los uniformes e identificación en forma permanente y obligatoria.

DE LAS PROHIBICIONES A LOS EMPLEADOS

Art. 41.- Además de las prohibiciones establecidas en el Art. 46 del Código de Trabajo, se prohíbe lo siguiente:

- 1) Suspender las labores, promover suspensiones o participar en ellas, salvo los casos de huelga, debidamente declarada por los empleados coligados del empleador.
- 2) Concluir la jornada diaria de trabajo sin autorización expresa para ello, antes de la culminación de la misma, según los horarios y turnos establecidos.
- 3) Negarse a trabajar en labores o funciones a las que estuviera designado, dentro de los horarios y turnos previstos y aprobados.
- 4) Encargar a otra persona la realización del trabajo que se le ha encomendado.
- 5) Asistir al lugar del trabajo bajo los efectos de bebidas alcohólicas, estupefacientes o cualquier otra sustancia sicotrópica.
- 6) Introducir a los lugares de trabajo, bebidas alcohólicas y/o estupefacientes, o tomarlas dentro de la jornada de trabajo.
- 7) Leer libros, revistas, periódicos o cualquier otro material de lectura durante las jornadas de trabajo y que no tengan relación con el desempeño del trabajo asignado.
- 8) Intervenir en actividades políticas o religiosas en los locales de trabajo.

- 9) Aceptar visitas en los lugares de trabajo, durante la jornada de trabajo, salvo casos estrictamente necesarios.
- 10) Alterar, borrar, rectificar, destruir o desaparecer las tarjetas de registro de asistencia o cualquier otro documento que fuere elaborado por el Empleador.
- 11) Dañar o destruir intencionalmente las carteleras y la respectiva información que el empleador tiene colocada o colocare en los diferentes lugares de trabajo.
- 12) Causar daños al empleador, de cualquier naturaleza que fuere.
- 13) Escribir leyes o comunicados ofensivos a la dignidad del Empleador, sus funcionarios, sus familiares o sus compañeros de trabajo.
- 14) Efectuar rifas, juegos de azar, suscripciones o cualquier clase de propaganda o publicidad, si no existe autorización para ello.
- 15) Hacer préstamos de dinero entre empleados, pudiéndose considerar falta grave tales actos, cuando signifiquen extorsión o usura.
- 16) Dormir, distraerse en cualquier forma, jugar o distraer a los demás durante las horas de trabajo.
- 17) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza.
- 18) Revelar información confidencial que se le ha confiado por el desempeño de sus funciones.
- 19) Promover algazaras o reyertas así como escándalos en los lugares de trabajo.
- 20) Substraerse información técnica, propias de la actividad del Empleador, para utilización particular o para beneficios de terceros.
- 21) Negarse a participar en cursos de capacitación o entrenamientos dispuestos por el Empleador.
- 22) Emplear sin autorización del Empleador, útiles equipos, sistemas de una propiedad para asuntos personales o para beneficios de terceros.

- 23) Tomar decisiones por su cuenta o cambiar algún sistema establecido de trabajo sin autorización del jefe inmediato superior.
- 24) Abandonar o ausentarse del trabajo sin permiso del superior jerárquico, en las horas de trabajo, salvo que existiera justa causa.
- 25) Ofender, gravemente o agredir a los superiores y compañeros de trabajo.
- 26) Portar armas de cualquier tipo, dentro de las instalaciones, salvo el caso de vigilantes y guardianes.
- 27) Formar mítines o grupos en los centros de trabajo con el fin de proferir insultos.
- 28) Propalar falsos rumores que vayan en perjuicio del Empleador, o de sus representantes o que produzcan inquietud y malestar entre los empleados, proveedores y clientes.
- 29) Disminuir o descuidar intencionalmente el ritmo de trabajo.
- 30) Negarse sin justa causa a realizar labores ordinarias que se le han encomendado.
- 31) Proporcionar datos falsos al empleador, respecto a su identificación y trabajos anteriores.
- 32) Realizar actividades ajenas a su trabajo ya sea en beneficio propio o de terceros durante las horas de trabajo; así como realizar competencia desleal al Empleador, no podrá por ningún concepto trabajar para competidores aún en horarios distintos a los de su trabajo y en caso de incumplimiento será motivo suficiente para la terminación del contrato de trabajo previo el visto bueno otorgado por el Inspector de Trabajo conforme dispone el literal g) del Art. 46 del Código de Trabajo.
- 33) Trasladarse de una sección a otra para dedicarse a conversaciones o realizar trabajos no encomendados salvo que exista el permiso correspondiente.
- 34) Propagar falsos rumores o comentarios, respecto a la calidad de los servicios.

35) Negarse a la revisión de bolsos, maletines, paquetes y ropa por parte del personal autorizado para ello.

36) Incumplir reiteradamente con los estándares de eficiencia en ventas exigidas por las políticas determinadas por el empleador.

CAPÍTULO QUINTO

DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

DE LAS OBLIGACIONES:

Art. 42.- Las obligaciones del Empleador serán todas aquellas acordadas con los empleados para el cumplimiento de sus labores, por los acuerdos específicos en los Contratos Individuales de trabajo o por la costumbre establecida en los sitios de trabajo y por la ley.

Art. 43.- A más de las obligaciones constantes en el código laboral, Contrato Individual y en el presente reglamento, el empleador adicionalmente está obligado a:

- 1) Pagar las cantidades que correspondan al empleado, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones del Código de Trabajo;
- 2) Instalar las oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
- 3) Indemnizar a los empleados por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 del Código de Trabajo;
- 4) El empleador establecerá almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia de los empleados de acuerdo al Numeral 6 del Art. 42 del Código de Trabajo

- 5) Llevar un registro de empleados en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
- 6) Proporcionar oportunamente a los empleados los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
- 7) Conceder a los empleados el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, observando lo establecido en el Numeral 9 del Código de Trabajo;
- 8) Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
- 9) Tratar a los empleados con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
- 10) Conferir gratuitamente al empleado, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

Cuando el empleado se separare definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

- a) El tiempo de servicio;
- b) La clase o clases de trabajo; y,
- c) Los salarios o sueldos percibidos;

- 11) Atender las reclamaciones de los empleados;
- 12) Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al empleado, de acuerdo a lo establecido en el Numeral 16 del Art. 42 de Código Laboral;
- 13) Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones del Código Laboral vigente y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.

Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

- 14) Pagar al empleado la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

- 15) Pagar al empleado, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, como lo estipula el Numeral 19 del Art. 42 del Código de Trabajo;
- 16) Pagar al empleado los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;
- 17) Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al empleado que fuese beneficiario de una beca al extranjero, observando lo establecido en el Numeral 27 del Código Laboral;
- 18) Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;
- 19) Conceder tres días de licencia con remuneración completa al empleado, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;
- 20) Inscribir a los empleados en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;
- 21) Exhibir en lugar visible y al alcance de todos sus empleados, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- 22) Contratar, a personas con capacidades especiales, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de

discapacidad, observando lo estipulado en el Numeral 33 del Art. 42 del Código Laboral.

DE LAS PROHIBICIONES:

Art. 44.- Las prohibiciones del Empleador, serán entre otras las siguientes:

- 1) Imponer multas que no se hallaren previstas en el presente reglamento interno, legalmente aprobado;
- 2) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- 3) Exigir al empleado que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- 4) Exigir o aceptar del empleado dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- 5) Cobrar al empleado interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- 6) Imponer colectas o suscripciones entre los empleados;
- 7) Hacer propaganda política o religiosa entre los empleados;
- 8) Sancionar al empleado con la suspensión del trabajo;
- 9) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los empleados que dichas autoridades practicaren; y,
- 10) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar.

CAPÍTULO SEXTO

DE LAS FALTAS, DE SUS CLASES Y SANCIONES

Art. 45.- Con el fin de precautelar la disciplina, orden, respeto, consideración y jerarquía en el desarrollo de sus actividades, el empleador para los casos de indisciplina por parte de sus empleados, instituye las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal o llamado de atención.
- b) Amonestación escrita.
- c) Multas, que en ningún caso serán mayores al equivalente del 10% de la remuneración diaria del empleado.
- d) Terminación del Contrato de Trabajo, mediante solicitud de Visto Bueno, de conformidad con lo previsto en el Art. 172 del Código del Trabajo

Art. 46.- Para la aplicación de las sanciones, las transgresiones al presente Reglamento Interno se dividen en dos grupos, así: FALTAS LEVES y FALTAS GRAVES, en concordancia con lo dispuesto en los siguientes Artículos:

Art. 47.- Para los efectos de este Reglamento se consideran como faltas leves, todas las transgresiones a las obligaciones que tienen los empleados según lo dispuesto en el Código del Trabajo en general, y de manera específica, a las prescritas en los artículos 45 de dicho Cuerpo de Leyes.

Art. 48.- Las faltas leves a las que se hace referencia en el Artículo que antecede, serán sancionadas: la primera vez con amonestación verbal, la segunda la amonestación escrita y la tercera con una multa que no exceda los límites establecidos por la ley. La comisión dentro de un mismo período mensual de tres faltas leves por parte de un empleado, será considerada como falta grave, quedando facultado el Empleador para solicitar el correspondiente visto Bueno, ante Inspector de Trabajo.

Art. 49.- Toda Falta Leve prescribe en un mes. Por lo tanto, para efecto de solicitar Visto Bueno, el empleador considerará como no cometidas las faltas leves que hayan ocurrido en un período anterior a un mes contado hacia atrás desde la fecha de la comisión de una falta leve.

Art. 50.- Las multas a las que hubiere lugar por aplicación de lo prescrito en el presente Reglamento Interno de Trabajo, serán aplicadas por el Empleador y en su falta por quien hiciere sus veces, quienes en su caso, dispondrán el cobro de la multa mediante retención de la remuneración del empleado.

Art. 51.-La ejecución de cualquiera de las Faltas Graves establecidas como tales en este Reglamento Interno, serán sancionadas con la separación del servicio, previo el trámite administrativo de Visto Bueno solicitado ante las competentes Autoridades del Trabajo.

Art. 52.- Además de las prohibiciones del empleado prescritas en el Artículo 46 del Código del Trabajo, las que para los efectos de este Reglamento, constituyen y se las considera como Faltas Graves, son también faltas de la misma naturaleza, las mencionadas en el Art. 41 de este Reglamento.

Art. 53.- También se constituye falta grave, el incumplimiento continuo de los estándares de eficiencia en ventas exigidas.

CAPÍTULO SÉPTIMO

DE LAS VACACIONES ANUALES

Art. 54.- Todos los empleados tendrán derecho a gozar de las vacaciones anuales establecidas en el Código del trabajo, esto es, quince días anuales de descanso, incluidos los días no laborables, por cada año completo de servicios a órdenes del Empleador, y que constarán en los respectivos cuadros que se comunicarán con la oportunidad debida.

El empleado podrá acumular sus vacaciones hasta por un máximo de tres años consecutivos, conforme dispone el Art.75 Del Código de Trabajo.

Las vacaciones podrán ser tomadas, previa solicitud del empleado, la que deberá ser entregada con treinta días de anticipación, con la autorización del Empleador.

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 55.- Se deja expresamente establecido que si alguna o algunas de las normas estipuladas en este Reglamento, contradicen, reforman o modifican lo prescrito en el Código del Trabajo, Reglamentos y más Leyes relacionadas con la materia, prevalecerán estas últimas. En todo lo demás, se aplicarán las disposiciones contempladas en este reglamento en la forma aquí establecida.

Art. 56.- En todo cuanto no estuviere señalado en el presente Reglamento Interno de Trabajo, se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo y más disposiciones legales que se dicten en materia laboral.

Art. 57.- El valor de los útiles, instrumentos o materiales de trabajo, para el caso de pérdidas o deterioros, originados por negligencia o descuido imputable del empleado, correrá a cargo de éste, pudiendo el Empleador efectuar el descuento pertinente en el próximo inmediato pago. Siempre y cuando el valor no exceda del porcentaje establecido en la Ley, en cuyo caso se diferirá el pago hasta completar el valor respectivo.

Art. 58.- Los empleados que tuvieren a su cargo dinero, valores o bienes del empleador, serán responsables de toda pérdida, daño o deterioro, salvo en aquellos causas de fuerza mayor. Además estarán sujetos a las revisiones de dichos bienes o dinero cuando el Empleador así lo ordene.

Art. 59.- Todo empleado que por enfermedad comprobada o por calamidad doméstica no pudiere concurrir a sus labores dentro de los turnos establecidos, deberá comunicar el particular obligatoriamente al Empleador, dentro de un tiempo no mayor de 24 horas de ocurrido el hecho.

Art. 60.- Al momento de ser notificado con la terminación de su Contrato de Trabajo, y antes de recibir su liquidación, el empleado deberá entregar al Empleador a través de su Superior inmediato, todas las herramientas, materiales, equipos y en general, cualquier bien que le haya sido proporcionado por el empleador para la ejecución de su trabajo.

Art. 61.- Cuando se termine un Contrato de Trabajo por cualquiera de los motivos expuestos, el Empleador realizará el cálculo de todos los valores adeudados por el empleado a la empresa, para que sean deducidos en la correspondiente Acta de Finiquito.

Art. 62.- El Empleador se reserva el derecho de determinar las políticas o normas administrativas internas, las cuales deberán ser acatadas y cumplidas por el personal. La determinación de políticas administrativas se hará conocer por parte del Empleador a los empleados, mediante memorándum o circulares. La falta de cumplimiento de las políticas que

imparta el Empleador, de acuerdo a sus necesidades y para el mejor desenvolvimiento de la misma, siempre que no violen ninguna norma legal ni contractual, serán consideradas como indisciplina y acarrearán las sanciones legales correspondientes.

Art. 63.- Todo empleado que presta sus servicios para El Empleador tiene derecho a presentar cualquier consulta o reclamación a su respectivo superior y además a ser atendido en su exposición.

Art. 64.- El Empleador, conforme disposiciones del Código del Trabajo, se reserva el derecho de presentar al Director Regional de Trabajo para su aprobación las reformas adicionales que estimare convenientes sobre el presente reglamento interno de trabajo.

Art. 65.- Todas las multas que se deriven del incumplimiento del presente Reglamento, serán dispuestas conforme lo determina el Art. 42 numeral 23 del Código del Trabajo.

Dado en Ibarra Mayo 2014,

Sr. Guillermo Garzón

GERENTE – PROPIETARIO

3.6. CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso que se lo lleva a cabo en la empresa en el cual participan todos quienes la conforman, desde el Gerencia hasta el empleado que inicia sus labores en la misma. El objetivo principal es lograr la eficacia y eficiencia en las operaciones, fiabilidad en la información financiera y cumplimiento en las leyes y normas que le rigen.

3.6.1. Importancia

La implantación de un control interno efectivo, permite que la empresa rinda al máximo su eficiencia mediante la reducción de pérdida de tiempo y costos relacionados, así como el cometer errores voluntarios e involuntarios.

3.6.2. Objetivos

- ✓ Hacer uso eficaz y eficiente de los recursos de la empresa.
- ✓ Proporcionar de información precisa para la toma de decisiones.
- ✓ Localizar errores y desperdicios innecesarios.

3.6.3. Control Interno de las áreas de la empresa

Debido a que la empresa es comercial, su movimiento principal radica en la compra y venta, por lo tanto se procede a determinar los procedimientos de Control Interno por secciones y son:

- Ingresos (Por ventas o recuperación de cartera)
- Egresos (Gastos o pagos que significan desembolsos de efectivo)

Control Interno para ingresos

El ingreso de la empresa se determina al momento de la venta de los artículos que posee, misma que puede ser en efectivo o crédito. Por lo tanto el ciclo del ingreso constituye la venta, ajustes sobre ventas, descuentos, recuperación de cartera, determinación de cuentas incobrables y otros ingresos.

Los documentos que son objeto de revisión dentro del ciclo de los ingresos serán:

- Facturas de venta
- Notas de Crédito
- Recibos de Cobros a Clientes
- Cierre Diario de Caja
- Comprobantes de Depósito
- Conciliaciones Bancarias

Tanto las Facturas como las Notas de Crédito y los Recibos de Cobro, serán archivados siguiendo la secuencia establecida y de manera cronológica; junto a estos documentos se adjuntará el respectivo Cierre Diario de Caja en el cual deberá constar escrito las novedades

encontradas al momento de la revisión y las firmas de responsabilidad del personal a cargo y del Auxiliar Contable.

La autorización para descuentos mayores a los establecidos así como las ventas a crédito serán registrados al reverso de la factura o serán registrados en el Cierre Diario de Caja con la debida firma.

Las transacciones de ventas deben estar debidamente registradas y contabilizadas en cuanto a valor, clasificación y período contable.

Las ventas se deben contabilizar de inmediato de forma correcta en las cuentas de clientes.

Inmediatamente luego de realizada la venta se deben actualizar los registros de inventario.

El acceso a las cuentas individuales de los clientes será autorizado únicamente al personal de Contabilidad.

Los saldos de los clientes serán verificados de forma independiente a cada uno de los clientes y en intervalos de tiempo razonables.

Los saldos que se registran en contabilidad serán comparados periódicamente con los registros individuales de los clientes.

Los descuentos se concederán de acuerdo a los términos autorizados.

Se aceptan las devoluciones y conceden rebajas sobre ventas de acuerdo a las políticas establecidas de la empresa.

Las cuentas incobrables se determinarán de acuerdo a las políticas y criterios establecidos.

Las conciliaciones bancarias serán en forma mensual.

Control Interno para egresos

Los egresos de la empresa se determinan al momento del pago a los proveedores de bienes o servicios, además los salarios al personal. Por lo tanto el ciclo del egreso constituye la compra, ajustes sobre compras, descuentos y devoluciones.

Los documentos que son objeto de revisión dentro del ciclo de los egresos serán:

- Facturas de compra
- Notas de Crédito
- Recibos de Pagos a proveedores
- Resumen de cheques emitidos

Se debe tener una adecuada custodia de los activos.

Se deberá mantener permanentemente actualizado el archivo de las cuentas pendientes de pago.

Las transacciones de compra y desembolso de efectivo deben estar debidamente ejecutadas, es decir, deben estar autorizadas por la gerencia y realizadas de acuerdo a los términos que acordados.

La mercadería y artículos deben ser contados, revisados y estar de acuerdo a las órdenes de pedido y factura emitida.

Los artículos recibidos deben ingresar inmediatamente al inventario y estar correctamente custodiados y controlados.

Las cuentas por pagar deben estar correctas en cuanto a monto, clasificación de la cuenta y beneficiario.

Los cheques deben estar correctos con respecto a montos, beneficiarios y firmados por la persona o personas autorizadas, además debe constar con su respectivo comprobante de egreso.

Debe haber una adecuada separación de funciones para la verificación y comprobación de transacciones en cuanto a las personas que ejecutan los procesos de compras y desembolsos de efectivo.

CAPÍTULO IV

IMPACTOS

Los impactos y efectos que tendrá la aplicación de la presente propuesta en la Empresa se calificará de acuerdo a diferentes indicadores de acuerdo a la siguiente escala:

- 3 Impacto Negativo Alta
- 2 Impacto Negativo Medio
- 1 Impacto Negativo Bajo
- 0 No hay impacto
- 1 Impacto Positivo Bajo
- 2 Impacto Positivo Medio
- 3 Impacto Positivo Alto

Luego de la calificación de los indicadores se calculará el nivel general de impacto mediante la siguiente fórmula:

$$NI = \frac{\sum}{n}$$

NI = Nivel de Impacto

\sum = Sumatoria de calificaciones

N = Número de indicadores

Los principales impactos a analizarse en la aplicación del presente proyecto serán:

- ❖ Impacto Social
- ❖ Impacto Económico
- ❖ Impacto Empresarial
- ❖ Impacto Educativo

4.1 IMPACTO SOCIAL

CUADRO 4. 1 Impacto social

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Calidad de Vida						X	
Estabilidad Laboral						X	
Generación de Empleo					X		
Ambiente Laboral							X
TOTAL:					1	4	3

$$NI = \frac{8}{4} = 2.00$$

Nivel de Impacto Social = Positivo Medio

4.1.1. Análisis

El impacto social de la implementación del proyecto será positivo medio.

Calidad de Vida.- Este indicador tiene un nivel de impacto positivo medio ya que mediante la aplicación de este Manual se logrará mayor bienestar y satisfacción, esto conlleva al mejoramiento de la calidad de vida tanto del cliente interno como externo.

Estabilidad Laboral.- El nivel de impacto de éste indicador es positivo medio ya que al tener lineamientos para desempeñar las diferentes funciones de la empresa, se logrará mayor eficiencia en las tareas lo cual permitirá tener mayor seguridad y estabilidad laboral.

Generación de Empleo.- Al tener una mejor organización se puede tener mejores posibilidades de crecimiento y a través de esto contribuir a la generación de empleo. Por lo tanto el nivel de impacto de este indicador es positivo bajo.

Ambiente Laboral.- El impacto en el ambiente laboral será positivo alto, ya que los empleados tienen asignadas sus funciones específicas, permitiendo fluidez en los procesos y una mejor organización, comunicación, motivación y satisfacción en su desempeño laboral.

4.2 IMPACTO ECONÓMICO

CUADRO 4. 2 Impacto económico

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Rentabilidad						X	
Reducción de Costos						X	
Posibilidades de Financiamiento						X	
Nivel de Ingresos						X	
TOTAL:						8	

$$NI = \frac{8}{4} = 2$$

Nivel de Impacto Económico = Positivo Medio

4.2.1. Análisis

El impacto económico que tendrá el proyecto será Positivo Medio.

Rentabilidad.- Este indicador tiene un nivel de impacto positivo medio, debido a que al ser una empresa bien organizada logrará mayor frecuencia de compra en sus clientes por lo tanto el nivel de ingresos de la empresa aumentará y con ello la rentabilidad.

Reducción de Costos.- El nivel de impacto de este indicador es Positivo Medio ya que al tener mejor organización y control en las funciones y procesos de la empresa se optimizarán los recursos logrando reducción de sus costos.

Posibilidades de Financiamiento.- La implementación del Manual en la empresa tendrá un impacto financiero positivo medio ya que al convertirse en una empresa organizada y rentable, las posibilidades de financiamiento se incrementan.

Nivel de Ingresos.- El nivel de impacto será positivo medio ya que por medio de un mejor servicio, lograra mayores niveles y frecuencia en ventas.

4.3 IMPACTO EMPRESARIAL

CUADRO 4. 3 Impacto empresarial

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Calidad de Servicio							X
Organización y Control							X
Logro de Objetivos						X	
Eficiencia Administrativa							X
TOTAL:						2	9

$$NI = \frac{11}{4} = 2.75$$

Nivel de Impacto Empresarial = Positivo Alto

4.3.1. Análisis

El impacto empresarial que tendrá la implementación del proyecto será Positivo Alto.

Calidad de Servicio.- Este indicador tiene un nivel de impacto positivo alto ya que la Calidad del Servicio de una empresa es medido por la calidad en los productos que expende y la atención brindada por el personal a sus clientes.

Organización y Control.- El nivel del impacto de este indicador será positivo alto, debido a que al contar la empresa con un Manual de funciones y procedimientos podrá organizar de mejor manera todas las actividades que se desarrollan en ella y por lo tanto evaluar y controlar las mismas.

Logro de Objetivos.- El nivel de impacto de éste indicador será Medio positivo, ya que la eficiencia de una empresa también se mide a través del logro de los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo, por lo tanto este proyecto se constituirá como herramienta para alcanzar los mismos.

Eficiencia Administrativa.- En lo que respecta a la Eficiencia Administrativa la aplicación del proyecto tendrá un nivel de impacto positivo alto, ya que se delegarán y asignarán funciones de forma correcta fomentando la eficiencia organizacional.

4.4 IMPACTO EDUCATIVO

CUADRO 4. 4 Impacto educativo

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Capacitación							X
Satisfacción Profesional						X	
Nivel Técnico						X	
TOTAL:						4	3

$$NI = \frac{7}{3} = 2.33$$

Nivel de Impacto Educativo = Positivo Medio

4.4.1. Análisis

El impacto educativo que tendrá la implementación del Manual será Positivo Medio.

Capacitación.- El nivel de impacto de éste indicador será positivo medio, ya que la implementación del Manual requerirá la capacitación constante del personal para lograr la calidad en el servicio y satisfacción del cliente.

Satisfacción Profesional.- Este indicador tiene un nivel de impacto positivo medio ya que una empresa debidamente organizada ofrece a su personal la posibilidad de hacer carrera en la misma y de esta manera conseguir su realización profesional.

Nivel Técnico.- La capacitación continua al recurso humano dentro de una empresa hace que ésta cuente con personal apto para resolver cualquier tipo de inconvenientes que se presenten en el desarrollo de las actividades diarias. Por lo tanto el nivel de impacto de este indicador será positivo medio.

CONCLUSIONES

- Mercantil Garzón no cuenta aún con un sistema de gestión administrativo y financiero. La mayoría actividades se las realiza empíricamente.
- Mercantil Garzón, no disponía de una estructura organizacional que le ayude a definir la función que cada uno de los empleados debía desempeñar, lo cual ocasionaba que haya la duplicidad de funciones, pérdida de tiempo y un trabajo de poca calidad.
- La aplicación de la propuesta administrativa - financiera para Mercantil Garzón, contribuirá al manejo eficiente de los recursos que dispone.
- Por medio de las políticas y procedimientos que se aplicarán en cada una de las áreas de la empresa, se impulsará el desarrollo de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Implementar el presente Manual administrativo financiero a fin de que las actividades se las realice de una manera formal y organizada.
- Aplicar la estructura organizacional propuesta, esta permitirá asignar funciones y responsabilidades a cada uno de los trabajadores de la empresa, evitando duplicidad de funciones y por tanto logrando una mayor eficiencia empresarial.
- La aplicación de la propuesta permitirá optimizar recursos empresariales, mayor eficiencia, reducción de costos, satisfacción del cliente interno y externo.
- La implementación de políticas y procedimientos en las áreas de mayor trascendencia de la empresa permitirá establecer condiciones organizacionales básicas para el crecimiento y desarrollo institucional.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

- BERNAL, Cesar (2000), Metodología de la Investigación para la administración y la Economía, Editorial Nomos S.A., Bogotá.
- BOLETÍN EL CONTADOR Tributación Boletines (2010-2011)
- BOLAÑOS, Gastón (1997), La didáctica de la Contabilidad, Edición Corporativa Edicumbre, Quinta Edición.
- BOLETÍN EL CONTADOR Tributación Boletines (2010-2011).
- BRAVO, Mercedes (2011), Contabilidad General, Décima edición, Editorial Escobar.
- CATACORA, Fernando (1997), Sistemas y Procedimientos Contables, Editorial Serie Didáctica. Quito-Ecuador.
- CEPEDA ALONSO, Gustavo (1997), Auditoría y Control Interno, Segunda Edición, Editorial Mc Graw-Hill, Bogotá-Colombia.
- ENRIQUE, Franklin (2004), Organización de Empresas, Segunda Edición, Editorial Interamericana.
- GÓMEZ, William (2012), Prácticas Empresariales, Primera Edición, Editorial EcoeEdiciones.
- HARGADON, Bernard (1996), Principios de Contabilidad, Editorial Norma, Segunda Edición, Quito- Ecuador.

- HERNÁNDEZ, Roberto (1998), Metodología de la Investigación. Edición Segunda, México.
- KLEINWACHTER, Federico (2007), Economía Política, Segunda Edición.
- MANTILLA, Samuel Alberto (2005), Control Interno – Informe COSO, Cuarta Edición, Editorial Kimpes Ltda.
- MANTILLA, Samuel Alberto y YOLIMA CONTE, Sandra (2005), Auditoría del Control Interno, Primera Edición Esfera Editores Ltda.
- TERRY & FRANKLIN (2010), Principios de Administración, veinte y siete Edición, Editorial Patria.
- ROBLEDO, Edgardo (2012), Desarrollo Organizacional, Tercera Edición, Editorial TRILLAS.
- ZAPATA, Pedro (2002), Contabilidad General, Cuarta Edición, Editorial Mc Graw-Hill, Bogotá-Colombia.

LINCOGRAFÍA

- <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009-05-Los%20Manuales%20Administrativos%20Hoy.pdf>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_procedimientos
- <http://www.monografias.com/trabajos13/glosadm/glosadm.shtml>
- <http://www.uce.edu.ec/upload/manualprocesos-administraciondenominas.pdf>

ANEXOS



ANEXO Nº 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DEL ALMACEN MERCANTIL GARZÓN

Consideraciones:

La presente encuesta tiene por objetivo conocer el estado actual de la estructura organizativa, recursos humanos y la calidad del servicio que presta la empresa Mercantil Garzón; los datos son reservados, anónimos y su información será de exclusiva utilidad para el proceso de investigación por lo que solicito contestar en forma sincera y veraz a las siguientes preguntas.

INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Lea detenidamente los aspectos que se preguntan.

Para contestar las preguntas que se detallan a continuación ponga una (x) en la respuesta que corresponda y/o describa lo que considera adecuado en el espacio indicado.

Género: Masculino () Femenino () Edad: () años

1. Señale la dependencia donde usted trabaja.

Administración _____ Ventas _____ Contabilidad _____

2. Marque el tiempo que se encuentra laborando en la empresa.

Menos de 1 año () De 1 a 5 años () De 5 a 10 años ()

3. Indique la instrucción académica que usted posee.

Primaria () Secundaria () Superior ()

4. ¿El puesto o cargo que desempeña está acorde a los conocimientos o título que usted posee?

Si ____ No ____

5. ¿Qué relación laboral tiene con la empresa?

Personal de planta () Contrato () Ocasional ()
Otros ()

6. ¿Conoce usted si la empresa dispone de un organigrama?

Si () No ()

7. ¿En caso de presentarse algún inconveniente, usted conoce a quien debe dirigirse?

Si () No ()

8. ¿Cree usted que la coordinación de la empresa es:

Muy buena () Buena () Regular ()
Mala ()

9. La comunicación existente es:

Buena () Mala () Regular () Nula ()

10. El nivel de participación de los empleados en la toma de decisiones es:

Alto () Medio () Bajo ()

11. ¿Qué aspecto debería tomarse en cuenta para mejorar el desarrollo de la empresa?

Planificación () Coordinación () Comunicación ()
Motivación () Capacitación () Otros ()

12. De los siguientes recursos, ¿cuál considera usted que es del que más carece la empresa para garantizar su eficiencia?

Económico () Humano () Tecnológico ()

13. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con un Manual de Funciones?

Si () No ()

14. ¿Tiene conocimiento de las actividades específicas del cargo que desempeña?

Si () No ()

15. ¿Con qué frecuencia realiza actividades que no están dentro de las asignadas a su cargo?

A menudo () Poco () Nunca ()

16. ¿Cree que es necesario que exista un Manual de Funciones y Procedimientos para cada puesto de trabajo?

Si () No ()

17. ¿Cómo es el ambiente laboral de la empresa?

Excelente () Bueno () Regular ()
Malo ()

18. Escoja el motivo más importante que le impulsa a trabajar en la empresa.

Remuneración () Reconocimiento Laboral ()
Realización Personal () Bienestar Familiar ()
Otros ()

19. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

A menudo () Poco () Nunca ()

20. ¿Ha recibido algún tipo de incentivo laboral?

Si () No ()

Gracias por su colaboración.



ANEXO N° 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL ALMACEN MERCANTIL GARZÓN

Consideraciones:

La presente encuesta tiene por objetivo conocer el estado actual de la estructura organizativa, recursos humanos y la calidad del servicio que presta la empresa Mercantil Garzón; los datos son reservados, anónimos y su información será de exclusiva utilidad para el proceso de investigación por lo que solicito contestar en forma sincera y veraz a las siguientes preguntas.

INSTRUCCIONES DE LLENADO:

Lea detenidamente los aspectos que se preguntan.

Para contestar las preguntas que se detallan a continuación ponga una (x) en la respuesta que corresponda y/o describa lo que considera adecuado en el espacio indicado.

ENCUESTA

Género: Masculino () Femenino () Edad: () años

1. ¿Su procedencia es?:

De la provincia () De otras provincias () Del extranjero ()

2. ¿Conoce usted que tipos de productos ofrece Mercantil Garzón?

SI () NO ()

3. ¿Usted visitó nuestro almacén por?

Calidad () Moda ()

Variedad () Precio ()

4. ¿Los productos que se ofrecen son:?

Muy buenos () Buenos ()
Regulares ()
Malos ()

5. ¿El personal que atiende en el almacén es?

Muy eficiente () Eficiente () Poco Eficiente ()

Gracias por su colaboración.



ANEXO N°3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

ENTREVISTA AL GERENTE –PROPIETARIO DEL ALMACEN MERCANTIL GARZÓN

-
- 1.- ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?**
 - 2.- Situación actual de la empresa.**
 - 3.- ¿La empresa cuenta con un plan estratégico?**
 - 4.- ¿La empresa tiene un Manual de Funciones y Procedimientos?**
 - 5.- ¿Cuáles cree usted que son las principales fortalezas que tiene la empresa?**
 - 6.- ¿Cuáles son las principales debilidades de Mercantil Garzón?**
 - 7.- ¿En qué se basa la política de comercialización?**
 - 8.- ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa actualmente?**
 - 9.- ¿Las opiniones del personal son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?**
 - 10.- ¿Cuáles son los planes a futuro que tiene la empresa?**

Gracias por su colaboración.



ANEXO N°4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

ENTREVISTA A LA CONTADORA DEL ALMACEN MERCANTIL GARZÓN

-
- 1.- ¿Cuenta con un sistema contable?**
 - 2.- ¿El sistema informático que actualmente utiliza le brinda información confiable y segura?**
 - 3.- ¿El plan de cuentas está acorde con las necesidades de la empresa?**
 - 4.- ¿Dispone el departamento de contabilidad de políticas contables por escrito?**
 - 5.- ¿Ha recibido capacitación para desempeñar sus funciones?**
 - 6.- ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa, en que aspectos?**
 - 7.- ¿Cada qué tiempo realiza Estados Financieros?**
 - 8.- ¿Existe la tecnología suficiente para llevar un sistema adecuado de contabilidad?**

Gracias por su colaboración.

ANEXO N° 5

**MERCANTIL GARZÓN
COMPROBANTE DE CAJA**

Ibarra,..... de de.....

Yo,..... con Cedula de identidad N°

.....

recibo la cantidad

de.....

por concepto de

.....

RECIBIDO

APROBACION

ANEXO N° 6

MERCANTIL GARZÓN CONCILIACION BANCARIA		
Cuenta Corriente N ° Mes :	<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	
<div> SALDO SEGÚN LIBROS </div> <div style="margin-top: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> (-) Notas de débito no registradas XXX </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-left: 20px;"> Servicios bancarios XXX </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> (+) Notas de crédito no registradas XXX </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> (+/-) Error en libros XXX </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> SALDO CONCILIADO EN LIBROS XXXX </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> SALDO SEGÚN ESTADO DE CUENTA XXXX </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> (+) Depósitos en transito XXX </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> (+) cheques giros y no cobrados XXX </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> (+/-) Error en libros XXX </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> SALDO CONCILIADO SEGÚN BANCOS XXXX </div> </div>		

ANEXO Nº 7

MERCANTIL GARZÓN CIERRE DE CAJA CHICA

FECHA:

INGRESOS

	Ventas	Valor
(+)	MONEDAS	
(+)	BILLETES	
(+)	CHEQUES	
	TOTAL	
	VALOR	
(=)	ENTREGADO	

GASTOS

	Concepto	Valor
(-)	Útiles de aseo	
(-)	Útiles de Oficina	
(-)	Gastos menores	
(=)	Total	

Detalle de Ingresos

Detalle de Gastos

**RESUMEN
BILLETES**

TOTAL

(+) BILLETES

(+) MONEDAS

EFFECTIVO

 $(+ /$

-) DIFERENCIA

RECEPCION

EFFECTIVO

CONFORME

ANEXO 8

MERCANTIL GARZÓN ARQUEO DE CAJA																							
HORA DE INICIO:		HORA DE TERMINACION:																					
MONEDAS																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </tbody> </table>	CANTIDAD						<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">DENOMINACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="text-align: center;">0,01</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">0,05</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">0,10</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">0,25</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">1,00</td></tr> </tbody> </table>	DENOMINACION	0,01	0,05	0,10	0,25	1,00	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </tbody> </table>	TOTAL								
CANTIDAD																							
DENOMINACION																							
0,01																							
0,05																							
0,10																							
0,25																							
1,00																							
TOTAL																							
TOTAL MONEDAS																							
BILLETES																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </tbody> </table>	CANTIDAD							<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">DENOMINACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">10</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">20</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">50</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">100</td></tr> </tbody> </table>	DENOMINACION	1	5	10	20	50	100	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </tbody> </table>	TOTAL						
CANTIDAD																							
DENOMINACION																							
1																							
5																							
10																							
20																							
50																							
100																							
TOTAL																							
TOTAL BILLETES																							
CHEQUES RECIBIDOS																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </tbody> </table>	CANTIDAD			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">BANCO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </tbody> </table>	BANCO			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </tbody> </table>	VALOR														
CANTIDAD																							
BANCO																							
VALOR																							
TOTAL CHEQUES RECIBIDOS																							
PAGO DOCUMENTOS																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">TIPO/NUMERO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </tbody> </table>	TIPO/NUMERO		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">DETALLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </tbody> </table>	DETALLE		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px 5px;">VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> </tbody> </table>	VALOR																
TIPO/NUMERO																							
DETALLE																							
VALOR																							

	TOTAL DOCUMENTOS	
RESUMEN		
TOTAL MONEDAS		
TOTAL BILLETES		
TOTAL CHEQUES		
TOAL PAGO		
DOCUMENTOS		
TOTAL ARQUEO		
FALTANTE		
SOBRENTE		
CAJERO	CONTADOR	

ANEXO 9

MERCANTIL GARZÓN CIERRE DE CAJA GENERAL

FECHA:

INGRESOS

	Ventas	Valor
(+)	BODEGA 01	
(+)	BODEGA 02	
(=)	Total	

DETALLE

	Ventas	Valor
(+)	MONEDAS	
(+)	BILLETES	
(+)	CHEQUES	
(+)	TARJETAS	
(=)	Total	

RECIBI
CONFORME

ANEXO 10

MERCANTIL GARZÓN ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL 01 AL 31 DE XII DEL 2XXX

ACTIVOS		PASIVOS	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Caja Bancos		Proveedores	
Clientes		Bancos	
Otras Cuentas por Cobrar		Empleados	
Inventarios		Estado	
Gastos Pagados por Anticipado		Total Pasivo Corriente	
Total Activo Corriente		Pasivo no Corriente	
Activo No Corriente Activo Fijo Depreciacion Activo Fijo Neto		Deudas a Largo Plazo	
		Total Pasivo no Corriente	
		Total Pasivo	
		Patrimonio	
Total Activo no Corriente		Capital	
		Utilidades Acumuladas	
		Total Patrimonio	
TOTAL ACTIVO		TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	
XXXXX		XXXXX	

ANEXO 11

MERCANTIL GARZÓN		
ESTADO DE DESEMPEÑO		
DE 01 AL 31 DE XII DEL 2XXX		
VENTAS NETAS		xxx
(-) Costo de Ventas	xxx	
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		xxx
(-) Gastos de Operación	xxx	
UTILIDAD OPERACIONAL		xxx
(-) Gastos Financieros	xxx	
Ingresos Financieros	xxx	
Ingresos Diversos	xxx	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		xxx
(-) Impuestos	xxx	
UTILIDAD NETA		xxx

ANEXO 12

MERCANTIL GARZÓN

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2XXX

Flujo de efectivo sobre actividades de operación	
Efectivo recibido de clientes	XXX
Efectivo pagado por mercancía / servicios	XXX
Efectivo pagado por sueldos y otros gastos operativos	XXX
Efectivo pagado por intereses	XXX
Efectivo pagado por impuestos	XXX
Otros	XXXX
Total de efectivo previsto por actividades de operación	
Flujo de efectivo por actividades de inversión	
Efectivo recibido por la venta de recursos de capital (Equipo, etc)	XXX
Efectivo recibido de la disposición de segmentos de negocios	XXX
Efectivo recibió de la cartera de cuentas por cobrar	XXX
Efectivo pagado por la compra de recursos de capital	XXX
Efectivo pagado por la adquisición de negocios	XXX
Otros	XXXX
Total de efectivo por actividades de inversión	
Flujo de efectivo por actividades de financiamiento	
Efectivo recibió de la emisión de acciones	XXX
Efectivo recibió de préstamos a largo plazo	XXX
Efectivo pagado por la readquisición de acciones	XXX
Efectivo pagado por retiro de la deuda a largo plazo	XXX
Efectivo pagado por dividendos	XXX
Otros	XXXX
Efectivo pagado por la adquisición de negocios	XXXX
Incremento (decremento) de efectivo durante el período	XXXX
Efectivo al comienzo del período	XXXX
Efectivo al final del período	XXXX